الامتياز
والنجاح بالعمل والبيع الخلاق



الدكتور
أحمد توفيق حجازي
جامعة تكساس أوستن

كنوز المعرفة
www.darkonoz.com

بسم الله الرحمن الرحيم

الامتياز والنجاح بالعمل
والبيع الخلاق

الامتياز و النجاح بالعمل
البيع الخلاق

الصيدلاني الدكتور

أحمد توفيق حجازي

جامعة تكساس أوستن



الطبعة الأولى

1435هـ - 2014م

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (2012/2/771)

658.8

حجازي، أحمد توفيق

الامتياز والنجاح بالعمل والبيع الخلاق/ أحمد توفيق حجازي.ـ عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2012

( ) ص.

ر.أ: (2012/2/771)

الواصفات: / التسويق// إدارة المبيعات

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

ردمك: ISBN: 978 - 9957 - 74 - 217 - 1



دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع

الأردن - عمان - وسط البلد - مجمع الفحيص التجاري
تلفون: 4655877 6 962+ - فاكس: 4655875 6 962+
موبايل: 5525494 79 962+ -ص. ب 712577 عمان
الموقع الإلكتروني: www.darkonoz.com
إيميل: info@darkonoz.com - dar_konoz@yahoo.com

تنسيق وإخراج: صفاء نمر البصار
00962 78 5288504
safa_nimer@hotmail.com



المحتويات





مقدمة

وضع هذا الكتاب لمعاونة من يرغب في ممارسة مهنة البيع، ومن يرغب في البدء بعمل تجاري خاص. ويحتوي أيضاً على إرشادات عملية في طريق الامتياز والنجاح بشكل عام، وبعض الوصايا لرجل الأعمال.

فالأشخاص الذين تميزوا بأعمالهم قاموا بعدة خطوات للوصول لذلك التميز، كالإتقان الكامل للعمل ومعرفة أسراره، وإقامة علاقات عمل ودودة مع الآخرين، والحماس في العمل ...الخ.

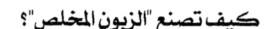
وإن كل النجاحات التي نحرزها في حياتنا تعتمد على نوعية تفكيرنا الذي يعتمد إلى حد كبير على الأفكار المبدعة الخلاقة. فكلما كان تفكيرك إيجابياً مبدعاً قل اعتمادك على العلم الشاق من أجل إحراز التقدم والنجاح. ولا يمكنك أن توفر دخلاً جيداً إلا عندما تنتصر على الخوف والقلق بواسطة التفكير الإيجابي.

ولكي تتقن عملك أو تمتاز في تجارتك لا بد أن تحبها. فاختر من تعلم أن إمكاناتك تؤهلك له -وتعطيك القدرة على الامتياز والتفوق والنجاح فيه. وأحبب تجارتك أو عملك لأن عملك هو في النهاية حياتك.

وتذكر أن سر النجاح يكمن في القدرة على تحويل الأفكار إلى أمور ملموسة. وقد قال بنجامين فرانكلين: "إن أعظم خدمة يرضى عنها الله، هي عمل الخير للناس".

الصيدلاني الدكتور

أحمد توفيق حجازي



كيف تصنع "الزبون المخلص"؟

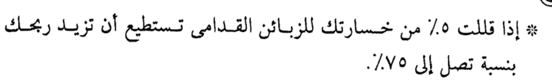
لقد بات مصطلح "رضا الزبون Client Satisfaction" يعبر عن نجاح أي مؤسسة خدماتية أو إنتاجية في مختلف الحقول المهنية؛ كالتجارة، الطب، العليم، المقاولات، التدريب، المهن الحرفية وغيرها، فرضا الزبون يعني رجوعه إليك.

تظهر الدراسات في مجال إدارة الأعمال، أن معظم الشركات تخسر ٥٠٪ من زبائنها خلال أقل من ٥سنوات. وهذه المسألة تعتبر من أكثر ما يؤرق رجال الأعمال الصغيرة والكبيرة على حد سواء.

فإذا كنت ممن يفكرون في النمو القريب السريع قد تركز معظم مجهودك وميزانية إعلاناتك على جذب الزبائن الجدد لمنتجك أو للخدمة التي تقدمها. ولكن إذا أردت النمو المتزايد المستمر سنة بعد سنة، فعليك أن توجه اهتماماً أكبر من مستوى الخدمة التي تقدمها، وكذلك في استراتيجية التسويق الخاصة بمنهجك نحو المحافظة على زبائنك الحاليين، وكسب ولائهم لمنتجك، فهي أسهل وأوفر كما أنها مربحة أكثر على المدة البعيد. (ولا يعني ذلك أن تهمل الزبائن الجدد، فذلك يقتل أي نجاح).

حقائق:

* الزبون الجديد يكلف صاحب العمل من ٥-٧مرات أكثر من الزبون القديم.



* إذا قللت ٥٪ من خسارتك للزبائن القدامى تستطيع أن تزيد ربحك بنسبة تصل إلى ٧٥٪.
* ٣٪ فقط من الشركات في العالم تعتمد برامج إعادة الزبائن القدامى.
* الزبائن القدامى لا يقدرون الشراء على أساس السعر، ويحتاجون إلى وقت أقل في الإقناع ومتابعة عملية الشراء، كما أن الإعلان الموجه لهم أرخص بكثير من الإعلان الموجه للزبائن الجدد.
* نسبة أن يصبح المشتري الجديد زبوناً دائماً تصل إلى ٣٠٪. وإذا نجحت في جذب هذا الزبون ليشتري منك ثلاث مرات متتالية تتضاعف هذه النسبة إلى ٦٧٪.

معظم الناس يبحثون عن مكان واحد يقدم لهم ما يحتاجونه، ليترددوا إليه كلما احتاجوا نفس المنتج، فذلك يريحهم من عناء البحث، ويختصر عليهم عناء دخول الأماكن الجديدة وتجربتها، كما أنهم إذا شعروا براحة في التعامل وتمييز واهتمام أكثر من الأماكن التي سيزورونها لأول مرة، سيجعلهم ذلك بالتأكيد يرجعون إليك، وينصحون أقاربهم وأصدقائهم بتجربة منتجاتك وخدماتك (وهي أفضل وسيلة للإعلان وأكثرها فعالية وهو ما يدعى (Word Of Mouth).

يجب عليك أن تفكر دائماً بسبل تقوية علاقتك بزبائنك الحاليين، حتى لو كان من الصعب أن يشتروا منك مرة أخرى، لأنك بإبقائك على زبائنك سعيدين ومخلصين لك، سيصبح من السهل عليك أن تصمم الخدمات والمنتجات الإضافية التي تهمهم، وتزيد من رضاهم وولائهم لمنتجك.

وهذان الأمران المسؤولان بشكل أساسي عن شعور الزبون بالرضا من تعامله معك، وبالتالي رجوعه إليك مرة أو مرتين أو ثلاثا. اجعلها عادة لك

ولفريقك أن تتأكد من رضا الزبون بعد الشراء. وانتبه أن أغلبية الزبائن غير الراضين لا يحبون تقديم الشكاوي، ما سيجعلهم يعبرون عن استيائهم وشكواهم للناس، ولن تتاح لك فرصة رؤيتهم مرة أخرى.

إذا علمت بعدم رضا الزبون، حاول أن تحل مشكلته وبسرعة، وبالطريقة التي ترضيه، ولو كلفك ذلك بعض المال، اعتبره من ضمن ميزانية التسويق والإعلان. لأنك إذا أذهلت زبونك، ستضمن تفاخره بالخدمة التي قدمت له أمام الكثير من الناس.

تتبع الكثير من الشركات العالمية طريقة ذكية جداً في تحقيق رضا الزبون، فهم يبحثون عن المشاكل بأنفسهم، حتى يبدعوا في إرضاء هؤلاء الزبائن. ويتم تخصيص الميزانية السنوية لتدريب الكادر على المهارات التي تمكنه من البحث عن مشاكل عدم الرضا وحلها بفاعلية. وقد سجلت العديد من الشركات أن الاستماع لشكاوي الزبائن يعطي صناع القرار الكثير من الأفكار الجديدة التي يمكن إضافتها كخدمات أو منتجات جديدة يقبل عليها الناس.

حاول أن تخلق الفرص لتتواصل مع زبائنك تسألهم عن الخدمات التي ابتاعوها، وتفهم ماذا يحتاجون. أو قم بزيارة ودية بين الحين والآخر، اجعلهم يرون أعلاناتك في الأماكن العامة، وأرسل لهم بطاقات المعايدة في المناسبات. لذلك عليك يا صاحب العمل، مهما كانت مهنتك أن تعمل جاهداً على تحويل جميع زبائنك من مجرد زوار يستطلعون عن خدماتك ومنتجاتك، إلى زبائن دائمين يكنون الولاء الكافي لجعلهم يتغاضون عن عروض المنافسة المغرية، ويقدمون لك الدعاية المجانية في المناسبات المختلفة.



هناك أمران سحريان للمحافظة على ولاء الزبائن:

* الخدمة الجيدة.
* التواصل الفعال.

حاول أن تدرب نفسك وفريقك على عدم الوقوع في هذه الأخطاء التي من شأنها تهديد فرص صناعة الزبون المخلص:

* توصيل الخدمة ناقصة أو متأخرة أو توصيل الخدمة الخاطئة.
* تقليل مستوى الخدمة عما تعوده العملاء.
* أن يصعب على الزبون الوصول إليك عندما يحتاجك.
* التجاوب البطيء للحاجات الملحة للزبون.
* فظاظة القائمين على الإجابة على العملاء أو استقبالهم أو متابعة معاملاتهم.
* الوعود الفارغة، وتقديم الأعذار بدلاً من طرح الحلول.
* الفوضى وعدم التجانس بين الفريق.
* المغالاة في السعر بعد ضمان الزبون بشكل غير مبرر.

إن البائع الذي يعطي خدمة تامة إلى زبون لن يكون لديه أي خوف من خسارته.

إليك قاعدة بسيطة لكن قوية تساعدك على تنمية وتطوير توجّه ضع الخدمة أولاً: دائماً أعطي الناس أكثر مما يتوقعون الحصول عليه.

- كل شيء إضافي بسيط تعمله للآخرين هو بذرة لكسب المال والثروة. التطوع للعمل متأخرا بعد انتهاء الدوام لإخراج القسم من أزمة ضيقة هو بذرة لكسب المال؛ إعطاء الزبائن خدمة هو بذرة للمال لأن ذلك

يجعل الزبائن يعودون؛ تقديم فكرة جديدة تزيد الأداء والعمل هو بـذرة لكسب المال.

- امضي بعض الوقت كل يوم تجاوب على هـذا السؤال: كيـف أستطيع إعطاء أكثر مما يتوقع مني؟ ثم طبق الأجوبة.
- ضع الخدمة أولاً والنفوذ تهتم بنفسها.



عيّن أهدافك

إن البدء في أي رحلة يكون أولاً في تعيين أين تريد أن تذهب. البدء في تكوين الحياة التي تريد يكون في تعيين ماذا تريد أن تكون. هذه هي الخطوة الأولى للنجاح في عملك.

١. صمم على ما تريد عمله:

التحضير الوحيد الذي لا يستغني عنه النجاح هو الإرادة المركّزة على هدف واحد. إن إرادة الإنسان هي مفتاحه إلى الإنجاز والنجاح. وإلى أن تتولى الإرادة القيادة ليس للإنسان مكان يذهب إليه.

يجب عليك أن تعيّن هدفك وتسير إليه -من خلال كل العوائق- من خلال أي حاجز أو مانع -ماراً بكل تثبيط للعزم- فوق كل إغراء للتحوّل جانباً إلى أي طريق آخر.

قرّر أين تريد الذهاب وقم بالذهاب إلى هدفك.

في اللحظة التي تقول "إني عازم" وتعني ذلك، فإن تركيباً من ثلاثة أضعاف يُتكتِك في داخلك. إنك تشد نفسك -طاقاتك تتجمع في قوة موحدة دافعة- وتصبح ثابتاً مستقراً- ولا تبقى متردداً أو غير متأكد بل ثابتاً على قدميك ومعيناً اتجاهك وأهدافك- إنك الآن نشيط وقوي العزيمة والطاقة- عزيمتك ستدير المفتاح في محرّك شخصيتك وإنك تدوي بقوة.

على ماذا ستركز؟

ألقي نظرة إلى حقلك. اجعل قرارك ثابتاً ونهائياً. توجه إلى طريقك المختارة، ولا تدع عينيك تحيد عن هدفك. يقول د. جونسون "قد يكتب الإنسان في أي وقت، إذا وضع نفسه بقوة وعناد لهذه الغاية". الإنسان قد ينجح في أي طموح، إذا عزم بهمة وعناد لتحقيق هذا الغرض.

٢. تعلم قدر استطاعتك عن العمل أو المهنة التي اخترت:

أمعن النظر وتروّى لما كتبه إلكسندر هاملتون: "يعطي الناس بعض الثقة لإبداعي أو نبوغي. إن كل الإبداع الذي يرجع إلى هذا: عندما يكون لدي موضوع ما فإني أدرسه بعمق. أدرسه من جميع وجوهه. يصبح عقلي مشبع به. وبعد ذلك فإن كل الجهود التي أقوم بها هي ما يسرّ الناس على دعوته بثمار العبقرية. إنها ثمار الكدّ والفكر".

كثير من الرجال يفقدون أهدافهم ليس لأنهم عميان، بل لأنهم لا يستعملون عيونهم لدراسة خرائط طرائقهم.

حينما قررت إلى أين تريد الذهاب، فإنك تأخذ الخطوة المنطقية الثانية وهي أن تخرج خرائطك وتخطط طريقك.

حينما قررت ما هو عمل أو مهنة حياتك، فإنك تمارس نفس المنطق، وتكرّس نفسك لتعلُّم طرق النجاح في عملك.

كل بائع ناجح يعرف ما عناه هاملتون عندما قال إن عقله "مشبع" بالموضوع الذي بين يديه. إنه بين يديه ليلاً ونهاراً. ولا يستطيع نسيانه. كل شيء رآه أو قراه أو سمعه مال أو اتجه نحوه. إن منحنى نجاحك سوف يعلو بنسبة مباشرة لما أنت نفسك مشبع ومستغرق بما تبيع.

إن معرفة منتجك ليست شيئاً تناله فقط من أجل حصولك على قصة تقولها لزبونك. إنها أكثر من ذلك. إنها مصدر وحافز إلى حماسك الذاتي، تلك الشعلة التي تكهرب أي بيع.

اكتب ما يلي في دفتر ملاحظاتك: كلما زاد معرفة أي شخص بأي موضوع، كلما زادت الدهشة التي ينالها من هذا الموضوع. قد ترى صورة لرجل محترم يطارد فراشات بشبكة وتسأل: "كيف يمكن لأي شخص أن يقضي حياته بدراسة الحشرات؟"، لكنك لن تسمع أبداً طالب علم الهوام والحشرات سائلاً ذلك السؤال.

هناك تاجر سجاد. كان عنده بائع يظهر عليه أن لديه كل مؤهلات النجاح كبائع، لكنه لم ينال كل ما تؤهله شخصيته من النجاح في البيع. قام تاجر السجاد بدراسة هذا الموظف في مؤسسته -لقد كان هذا الموظف فاقداً لشيء ما. وفي أحد الأيام خطر ببال تاجر السجاد حول وضع هذا الموظف في عمله في السوق ووضعه للعمل في المصنع. أبقاه في المصنع ثلاثة أشهر يعمل بعدة مجالات. قام هذا الموظف بالمساعدة في صنع السجاد. ومن ثم حصل على الشعور بملمس النسيج بين أصابعه. وحصل على رائحة المصنع والسجاد. وقد تطور بحيث أصبح متحمساً لكيفية صناعة السجاد. وقرأ عن صناعة السجاد وتاريخ تسويق السجاد. درس رسم وتخطيط أنواع السجاد. وأصبح خبيراً في السجاد. وكان فخوراً في سجاده الخاص. وأصبح فخوراً في بيع السجاد.

وقد رجع إلى العمل في السوق بشرارة متألقة جديدة في عينيه ونبرة جديدة في صوته. زادت مبيعاته عن المستوى المتوقع منه. والآن هو مدير لأحد كبرى فروع الشركة. لقد نجح لأنه كان متحمساً، وكان متحمساً لأنه تعلم حقاً معرفة منتجه.

إليك قاعدة لا تخطئ: احصل على الشعور، المذاق، والرائحة لمنتجك، دع ذلك يتغلغل إلى نظامك الجسدي، وسوف تأخذ قصته أثناء بيعك.

كلما زادت معرفتك بعملك، كلما زاد امتلاكه لك، وكلما زاد امتلاكه لك كلما زاد حماسك والبريق في كل كلمة تقولها خلال بيعك. ولن تعرف حقاً ما تعلمته حتى تبدأ بممارسته.

٣. مارس ما تتعلمه:

هناك حكمة صينية تقول: "أطول رحلة تبدأ بخطوة واحدة". إنه "الإرادة، التصميم، العزم". إننا نستطيع دائماً أن نجد عذراً للبقاء ساكنين دون حركة، لكن يلزم عمل إرادي للتحرك والتغلب على القصور الذاتي (inertia). هذا القصور الذاتي فينا يطابق القصور الذاتي في الطبيعة. الرجال الذين جعلوا عالمنا يدور. هم أولئك الذين تغلبوا على قصورهم الذاتي ومارسوا الحركة والعمل.

ليس هناك وصفة سرية للتغلب على القصور الذاتي وبدء الحركة والعمل. الطريق كي تبدأ الحركة هي أن تبدأ. وعندما تكون في طريقك فإن العمل المطلوب إنجازه يكون نصفه قد تم.

حين تبدأ بقص العشب من أمام منزلك، سوف تشعر شعوراً ممتعاً. إنك تدخل في إيقاع الشيء الذي تعمله. وستعرف الرضا والمتعة حين إنجاز عمل كان يزعجك عدم إنجازه من مدة.

نحن البشر مثل السيارة. نبدأ ببطء. لكن عندما نسير نخطوا من خلال تيار ثاني في ناقل الحركة (Gear) إلى غيار ثالث وبسرعة عالية.

إنك تتغلب على القصور الذاتي بـ"التنظيم". التنظيم الذاتي هو إدارة الذات. وإذا لم تنظم نفسك، فإن شخصاً آخر سوف ينظمك، سوف تقضي بقية حياتك من أجله وليس لنفسك.

التنظيم الذاتي ينمي ويؤدي إلى عادات جيدة ومفيدة، والعادات الجيدة في العمل تخفف من أعباء العمل. هذه العادات الجيدة تقضي على الضجر والروتين في العمل، بحيث تتركك حراً في التركيز على العمل الخلاق. ﴿وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ [التوبة: ١٠٥].

البائع الذكي عاطفيا

قد يشتري الناس سلعة أو خدمة بسبب حاجتهم لحل مشكلة معينة، ولكنهم يشترون نوعاً ما من هذه السلعة من أحد المتاجر دون غيره لأن ذلك يرضي رغبة في نفس الشاري لم تحققها له المتاجر الأخرى.

كيف يأخذ الناس قرار الشراء؟

قد يقصد الزبائن المحال التجارية للشراء وذلك لحل مشكلة يعانون منها وليس لشراء سلعة، فإذا تعطل صنبور المياه في البيت، ترى الرجل يركض بين المحال المختصة ببيع مواد البناء حتى يبحث عن حل لمشكلته، فهو لا يرغب بشراء صنبور جديد، أو حتى شراء مفتاح للصنبور، هو يبحث عن حل لمشكلة تسرب المياه التي تزعجه. وسيشتري من أول شخص يشعر أنه يفهم مشكلته وسيعطيه الحل المناسب دون تأخير، لأنه يرغب بالحصول على بعض الراحة في يوم عطلته بدلاً من قضاء الوقت في التنقل بين المحلات.

من هنا يجب أن يركز البائع على الحلول التي يقدمها منتجه أو خدمته، ولن يصبح ماهراً في تقديم الحلول إن لم يتمكن من فهم مشاكل الزبون، لذلك وبعكس ما هو متعارف عليه، يجب على البائع أن يسمع إلى زبونه، ويفهم منه ما يحتاج حتى يستطيع مساعدته وخدمته، بدلاً من كثرة الكلام والمبالغة في سرد مميزات الشركة أو "الكلاشيهات" المملة عن المنتج بصوت يخلو من أي تعبير. فبإظهار الاهتمام الحقيقي برغبة الزبون وحاجته، يستطيع البائع أن يجذب الزبون ويشجعه على الشراء منه. لذلك يجب على البائع ألا

يبذل كل طاقته في محاولة إقناع زبونه بوجهة نظره، بل يوفر كلامه وجهده ووقته في رؤية الأمور من وجهة نظر الزبون، حتى يختصر النقاشات الطويلة التي قد تتطور إلى مشاحنات بينه وبين المشتري، بل على العكس يكسبه كصديق، ويعزز ثقته به وبمنتجه لأنه يشعره بأنه يفهمه وسيحاول حل مشكلته أو تحقيق رغبته.

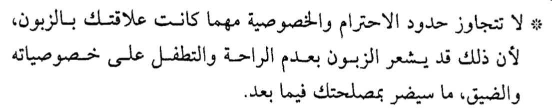
ومن الأمور الشائعة في ثقافة المحلات هي كثرة الترحيب والتأهيل عند دخول الزبون للمحل، فترى البائع يذهب إليه ويلقي التحية مراراً وتكراراً، ويحاول التحدث معه والدخول في مواضيع عشوائية، ما يشعر الزبون بالتوتر نتيجة الاهتمام الزائد وغير المبرر، خاصة إذا كانت سيدة. وفي بعض الأحيان تجد البائع يلتصق بالزبون، لدرجة يشعره بالخجل والتوتر والإحراج. وقد يحدث العكس تماماً، فترى البائع يراقبك وأنت تدخل المحل بنظرات حادة، ويتركك تتجول لفترة دون أن يعرض أي مساعدة، وإذا سألته عن شيء أو سعر يجيبك بتململ أو يؤشر بيده إلى زاوية معينة، وكأنه لا يريدك أن تزعجه.

كل هذه الأساليب تعتبر ضعفاً في مهارات التواصل عند ذلك البائع، وأفضل نصيحة هي أن تترك المحل له، ليسعد بهدوئه وببضاعته التي لا يعرف كيف يبيعها. وهذا على الأغلب ما سيحدث مع هذا البائع، وإذا حدثه أحد تراه يشكي ويبكي لماذا لا يبيع هو بينما جاره يبيع نفس البضاعة بأسعار أعلى؟.

نصائح لتطوير مهاراتك التواصلية

إن الثقة بالنفس واللباقة تشد الزبائن إلى الشراء، ربما سينعكس على تأثيرك على المشتري وبالتالي على زيادة مبيعاتك وأرباحك حتى لو لم تتميز بضاعتك عما يباع في المحلات من حولك:

* ابتسم وكن لطيفاً، فعلى البائع أن يكون طيب الخلق، يرحب بزبائنه بكلام بسيط ولطيف، يعرض المساعدة بلطف، ثم يقف في مكان معين ليشعر بحرية التجول داخل المحل، واستعداده لخدمته في أي لحظة يحتاجها، فالتواصل لا يقتصر فقط على الكلام بل أيضاً لغة الجسد المعبرة عن القبول والاستعداد.
* عندما يتحدث المشتري إليك، أعره اهتمامك واسمع وانتبه جيداً لما يقول، ولا تحاول أن تقاطعه أبداً.
* عليك بالصدق حتى تكسب ثقة زبائنك، ولا تقدم أي وعود إلا إذا علمت تماماً بأنك قادر على إيفائها. وذلك لأن البائع المنافق -والذي هدفه فقط التخلص من بضاعته- قد يحالفه الحظ مرة، ولكن لن ينجح في كسب ثقة وولاء زبائنه ما يجعلهم لا يعودون إليه للشراء.
* عندما يطلب الزبون طلباً معيناً، حاول أن تعيد مضمون كلامه بأسلوبك لتشعره بأنك تفهم تماماً ما يحتاج. وإن اضطررت للانشغال عنه بمكالمة هاتفية أو ما إلى ذلك، استأذن منه بلطف، وادعه للتجول بأريحية حتى ترجع له.
* من حقك ومن حق الزبون أن تختلفا بالرأي، ولكن عبر عن اختلاف وجهة نظرك بأسلوب يظهر احترامك له ولطلبه الخاص، ولا تحاول التقليل أبداً من رأيه لأن ذلك يعتبر إهانة شخصية له. فعندما ينتقد الزبون منتجك، لا تنفعل، ولا تعتبر الانتقاد موجهاً لك شخصياً فللزبون حريته في التعبير عن رأيه، ولا تنس أن أذواق الناس تختلف، حاول أن تسأله بعض الأسئلة التي تحدد الحاجة أو الرغبة التي يبحث عنها، وأشعره أنك تفهمه وترغب بإيجاد الحل المناسب.



* لا تتجاوز حدود الاحترام والخصوصية مهما كانت علاقتك بالزبون، لأن ذلك قد يشعر الزبون بعدم الراحة والتطفل على خصوصياته والضيق، ما سيضر بمصلحتك فيما بعد.
* احترم مشاعر المشتري، فإن لم يرغب بسلعة معينة، لا تقابل ذلك باستخفاف لرأيه أو رغبته، على العكس، حاول أن تظهر تفهمك، واطرح البدائل التي يمكن أن تناسب ذوقه.
* عليك أن تتحلى بالصبر لأن البائع يتعامل مع مستويات اجتماعية وأعمار وعقليات مختلفة، ما قد يكون من الصعب عليه استيعابهم. وتذكر انه من الطبيعي أن تشعر بالغضب، ولكن درّب نفسك كي تحافظ دائماً على هدوئك، وتحدث عن الموضوع ببساطة ولا توجه الحديث لشخص المشتري، فبدلاً من أنت لم يعجبك شيء مما عرضته لك"، قل: "قد لا تناسب هذه البضاعة جميع الأذواق، وفي المستقبل سنحاول طرح العديد من البدائل بما يناسب الجميع"... واحتفظ بابتسامتك وبأسلوبك الودود.
* لا تكثر من الثرثرة، وانتق كلماتك باتزان ولباقة وتكلم في الوقت المناسب، فالمبالغة في ترويج البضاعة لن يزيد من مصداقيتك ولن تفتح أو تجذب الزبون بشرائها، لذلك تكلم بشكل مختصر وبذكاء عن بضاعتك وليس عن نفسك.
* كن طبيعياً ومحايداً ولا تتصنع بهدف إعطاء بضاعتك طابعاً أكثر عصرية، كاستخدام اللهجة المزيفة والتفوه بعبارات أجنبية مثلاً، فذلك لن يكسبك إلا انتقاد الناس لك ولبضاعتك. ولا تذم بضاعة غيرك بهدف إظهار محاسن بضاعتك، فهي طريقة غير لبقة وستخسرك مصداقيتك أمام الناس.



الذكاء العاطفي

تأثير العواطف والبيئة على القوى الحيوية والحكمة الإنسانية.

في آخر مؤتمر للذكاء العاطفي عقد في هولندا حضر مئات العاملين في هذا الحقل من ٣٧جنسية وأكثر من ١٠٠تخصص، وذلك لتبادل الخبرات حول تأثير الذكاء العاطفي على رفع المهارات القيادية في العمل. إن تصفحت الإنترنت (EQ.org) ستجد أن عدد العاملين في حقل الذكاء العاطفي من جميع أنحاء العالم يزداد يوماً بعد يوم. وفي كل يوم يظهر خبر جديد عن الذكاء العاطفي على صفحة الأخبار لموقع "جوجل" Google. كل ذلك يؤكد الاهتمام المتزايد في جميع أنحاء العالم بأهمية هذا العلم.

تسعى هذه المؤتمرات العالمية إلى التوصل إلى مفهوم مشترك للذكاء العاطفي، ما قد يشكل تحدياً لأنه علم جديد نسبياً. حيث تكثر النظريات ويكثر الباحثون والعاملون في هذا المجال. لذلك بدلاً من البحث عن نظرية ونموذج واحد يحدد مفهوم الذكاء العاطفي يسعى مؤتمر تكساس، إلى الإعلان عن الدراسات والممارسات التي تقدر أهمية العواطف وتأثيرها على القوى الحيوية والحكمة الإنسانية.

الذكاء العاطفي:

عند التكلم عن الذكاء العاطفي، لا يقصد "عاطفي" بمعنى حساس، أو إنساني. وقد جاءت الكثير من أبحاث علم النفس، وتطوير المهارات

الشخصية على ذكر العواطف على أنها شيء ثانوي أو عرضي، حتى العلوم التي أعطت بعض الاهتمام لماهية المشاعر الإنسانية، مثل علم النفس الإيجابي Positive Psychology، والبرمجة اللغوية العصبية Neuro Linguistic Programming وغيرها... حيث أن منهجية علم النفس تعتبر أن "التفكير هو الأهم"، والعواطف هي نتيجة جانبية كالسلوك. وهناك بعض التوجهات التي تعتبر العواطف كالحواجز التي يجب على الفرد اختراقها حتى يعيش بوعي وراحة. والفرق الوحيد الأساسي بين هذه التوجهات وعلم الذكاء العاطفي هي كيفية تعريف الناس بدور العواطف وأهمية تأثيرها. ومن هنا جاءت الثورة القيمة التي أحدثها الذكاء العاطفي، من حيث اختلاف المفهوم للعواطف على أنها مصدر للمعلومات والطاقة عملي وقابل للتكييف. فالعواطف يمكن فهمها، قياسها والتعامل معها. حيث يوضع التفكير والشعور على مستوى واحد. وعليه فالعواطف هي جزء من القدرات الذكائية والمعرفية، اللذين يعتبران عمليتين لا يمكن فصلهما عن فسيولوجية الإنسان.

إذا رجعنا للوراء لبدايات داروِن أو حتى قبل ذلك، كان الباحثون آنذاك يعتقدون أن العواطف تساعد على البقاء. وفي يومنا هذا، نحن نعلم أن العواطف هي أساس التواصل مع الآخرين، فهي تعطينا معلومات حساسة عن أنفسنا وعن من حولنا. فهي مصدر الوعي وبالتالي تؤثر على التفكير. لذلك من الخطأ أن نفترض فصلها عن التفكير، ومن الخطأ أيضاً أن نقول أن التفكير يأتي قبل الشعور أو العكس. ومن الخطأ أن نقول أن هناك عواطف ضارة أو غير عقلانية، فالأصح أن نقول أن هناك بعض العواطف التي لا نفهمها، والكثير منها لا نستطيع التعبير عنه بطريقة صحيحة. ولنكون أذكياء في عواطفنا، يجب علينا أن نقصد فهم عواطفنا، ونتعرف عليها، ونتعامل معها باحترام.

الذكاء العاطفي هو علم جديد، يعد بـالكثير، وفي العقـدين الماضـيين تم التوصل إلى إنجازات مهمة على صعيد فهمنا للذكاء الكامن وراء العواطف، ومع ذلك هناك الكـثير لنتعلمـه في المـستقبل. والأهـم أن نتـذكر دائمـاً، أن التفكير والشعور هما قدرتان تمثلان الذكاء الذي يوجه حياتنا.

غالباً ما يُعتقد أن الكفاءة والشهادة هي أهم العوامـل الـتي تحـدد النجـاح والتقدم في بيئة العمل. وقد يغفل الكثيرون أهميـة الهنـدام والمظهـر وتأثيرهمـا على اختيار الشخص المناسب للوظيفة، ومنحه فرصة للتقدم والترقية. فاللباس والمظهر الأنيق، يعطيان انطباعاً جيداً عن الشخص سواء أمام المدير أو الموظفين والزملاء في العمل أو على نفسية الموظف وثقتـه بنفـسه مـا يـؤثر علـى حماسـه وتأثيره في الإنجاز وفي بيئة العمل ككل. ومن هنا جاءت أهمية اهتمام الموظـف والمدير على حد سواء بما يعكـس الـصورة المهنيـة الناجحـة، والقـدرة والتـأثير وبالتالي يزيد النتائج المرجوة على صعيد العلاقات العامة والإنتاجية.

كـان لألـوان الملابـس الكـثير مـن التفـسيرات في الحـضارة الـصينية القديمة. وفي يومنا هـذا، تفـسر الألـوان الكـثيرة مـن سمـات الشخـصية، المشاعر الخاصة والأهواء.

وحسب ما يقوله ماستر لين يون Master "Lin Yun في دليله حول علاقـة علم الطاقة الصيني القديم ما يعرف بـالفونج شوي Feng Shui" بفن الألـوان -يقول ماستر يون "إن الألوان التي نلبسها، لا تؤثر على الناس الـذين نعمـل معهم فحسب، فهي قد تغير مشاعرنا نحو قـدراتنا المهنيـة الشخـصية، لـذلك يجب أن يعي الشخص بالألوان التي تبعـث الطاقـة الجيـدة والحـظ. كـاللون الأحمر على سبيل المثال؛ فمنذ القدم وحتى يومنا هـذا يعتقـد الـصينيون أنـه لون يجذب السعادة وهو جيـد لمـن يرغـب بـالزواج، كمـا يعتقـد أن اللـون الأخضر هو لون الأمل.

ومن هذا المنطلق يؤكد ماستر "يون" أن الحظ الجيد أو السيئ قد يأتيك مما يحيط بك من الألوان ومؤثرات وإضاءة أو مواد. وإن من أهم النظريات التي جاء بها "ماستر يون"، هي Five Element Color Theory حيث يعتقد أن عناصر الألوان الخمسة لها قوى وتأثير شفائي وتأملي إذا ما استخدمت في تسلسل معين، يعزز دور انسجام العناصر الرئيسية في الطبيعة من حولنا. وتستخدم مجموعة الألوان المتسلسلة هذه في اختيار الألوان والمواد في التصميم الداخلي والخارجي لمكان العمل أو البيت، بما يبعث الراحة النفسية ويقلل من تأثير الضوضاء، والتشويش على العمليات الحياتية اليومية، وبالتالي يؤثر على نتائجها.

وبحسب ما يقول "سارة روسباخ" و"لين يون" في كتابهما "اللون الحي - "The living Color – تؤثر الألوان بشكل كبير على بيئة العمل. ومن الأمثلة المهمة، أن توضع ماكينة الحساب "الكاش" في محيط ملون بألوان مضيئة تبعث القوى الحيوية كاللون الأحمر، أو الأخضر أو لون "البيج" القمحي. وتضيف بأن الألوان الغامقة تشجع الموظفين على الشعور بالاستقرار والثبات وتحمل المسؤولية. والألوان الفاتحة تحفز القدرات التفكيرية والنشاط الحركي في بيئة العمل. وبالنسبة للأعمال الجديدة، ينصح باختيار اللون الأخضر في تصميم الكارت الشخصي وشعار الشركة Logo، فالأخضر يرمز للربيع والأمل والشوق حيث تشرق الشمس فتحفز البدايات المثمرة. فاختيار اللون بما يناسب نوع العمل قد يساعد في تشجيع بيئة العمل أو تثبيطها.

* إذا أردت أن تبيع سلعة أو خدمة ما، اختر الألوان القوية المضيئة، كأن يضيف الرجل ربطة العنق الحمراء أو الخضراء أو البرتقالية، وكذلك الفتاة، فقد تضيف وشاحاً من هذه الألوان، أو من الألوان المتداخلة المتناغمة.

* إذا كنت تبحث عن عمل جديد، فالبس اللون الأزرق أو الأخضر، وابتعد عن اللون الأحمر أو الأبيض أو الأسود.
* إذا أردت أن تخفف من وزنك لتظهر أكثر أناقة ووسامة، اختار اللون الأبيض، لأنه يظهر زيادة الوزن ويذكرك بذلك فيساعدك في فقدان الشهية ومراقبة ما تأكل حتى لا تكسب كثيراً أو توسخ ملابسك البيضاء. ابتعد عن الألوان الغامضة التي تعزز الثبات وقلة التغيير.
* اختر اللون الأسود لمحفظتك فهي ترمز للمال، ويربطها الصينيون بالمال والثروة. كما أن المحافظ البيضاء، الخضراء والزرقاء تعتبر اختياراً جيداً كذلك.
* بالنسبة للسيدات فإن اختيار الماكياج ذي الألوان الفاتحة الهادئة يبعث الشعور بالراحة، ويعتبر الخيار الأفضل أثناء النهار، بينما الألوان القوية الصارخة هي الأنسب للمساء.
* لزيادة الإنتاجية، تعتبر الألبسة الملونة أكثرها تحفيزاً على الإبداع والإنجاز، وكذلك اللونان الأخضر والأحمر، بينما الأبيض والأسود يقللا من الإنتاجية.
* للأشخاص الذين يواجهون الكثير من الضغط والتشويش في العمل، يُنصحون بالألوان التي تشجع على التركيز والانضباط كالأبيض والأصفر والأسود، والابتعاد عن اللون الأحمر ودرجاته لأنه يزيد من التشويش والارتباك.
* للموظف الذي يود أن يزيد من شعبيته ضمن الفريق، يُنصح باختيار ألوان قوس قزح ولون المشمش الفاتح Peach color.
* لمن يحتاج لزيادة الإلهام ورفع مستوى التفكير الإبداعي ضمن فريقه، يلبس أكثر من لون، أو اللون الأزرق ومشتقاته، أو الأحمر أو البنفسجي.

* عند الدخول في استثمار جديد، اختر الألوان التي تعزز الثروة وهي الأزرق، والأخضر، والأحمر والبنفسجي.

أثر الألوان على نفسية الإنسان:

لقد اختار مهندسو الطائرات اللون الأخضر والأزرق لتقليل حدوث الدوار التي تحدث لراكبي الطائرات، بعد أن أدركوا أن اللونين الأصفر والرمادي يساعدان على حدوث الدوار. وفي هذا الصدد تقول الأخصائية "سيمونس": "حتى شركات الطيران تدرك قيمة اللون، حيث يقدم الكثير منها بدهن كبائن طائراتهم بألوان دقيقة لطيفة مهدئة للأعصاب، للتقليل من التوتر الذي يصاحب عملية الطيران.

ويظهر أثر الألوان ما حدث في إحدى الفنادق الكبيرة في نيويورك، فقد اجتمع الضيوف على مائدة، وكانت عامرة بصنوف الطعام والشراب مما لذ وطاب، وبدأ الحاضرون يأكلون في سرور ملحوظ، فإذا بأنوار تشع بعض الأضواء، فأخذت الأطعمة ألواناً غير جذابة، فأصبح لون الخضرة غامقاً غير مقبول. وأخذت أكواب اللبن لون الدم الأحمر، وأخذت شرائح اللحم اللذيذة اللون الأخضر، ولم تمض دقائق حتى هجر الضيوف المائدة بسبب هذه الألوان المنفرة غير المناسبة.

في مدينة "شيكاغو" الأمريكية دهنت جدران متجر كبير لبيع اللحوم باللون الأصفر، فبدت اللحوم للزبائن باهتة اللون، وكأنها فاسدة، فهجر الزبائن هذا المتجر لهذا السبب، وعندما عاد صاحب هذا المتجر إلى دهان متجره بلون أخضر مائل إلى الزرقة، بدت اللحوم أكثر احمراراً، والعظام أكثر بياضاً مما أوحى بأن لحومه طازجة، فزادت مبيعاته وعاد إلى سيرته الأولى.

وتذكر الأخصائية "سيمونش" قصة "هوارد جونسون" الذي قام بطلاء مطعمه بألوان زرقاء رقيقة، وكيف أن كل من زار هذا المطعم علّق على برودته، ولم يكن إقبال الزبائن كما كان يأمل صاحب المطعم، ثم تكمل "سيمونسون" القصة بقولها: "أخبره أحد استشاري الألوان بوضع قطع من الأغطية البرتقالية اللون على الكراسي والطاولات، ودهن الجدران بألوان ظلال لونية محايدة، مع إضافة صور زاهية الألوان للفواكه والخضروات.

ونتيجة هذه التعديلات اللونية، زادت مبيعات المطعم من الأغذية بنسبة (١٣٤٪) ولم يشك أي من عملاء المطعم من إحساسه بالبرودة، على الرغم من عدم تغيير درجة الحرارة عما كانت عليه سابقاً.

في بريطانيا نصح أصحاب بعض الملاهي بعدم طلائها باللون الأحمر، لأنه يساهم في توتر أعصاب الموجودين، فتحدث بينهم مشاجرات عنيفة. ومن ناحية أخرى فإن بعض المطاعم الصينية تطلى باللونين الأحمر والأصفر، حيث وجد أن هذين اللونين يحفزان الشهية للطعام.

بعض الهيئات الخاصة بإقامة الشباب الصغار المصابين باضطرابات نفسية يعالجون بالألوان، وقد أثبتت دراسة في "نيوزيلاندا" أن الأطفال الذين يلعبون في حجرات طليت باللون الوردي يكتسبون قوة، ويتصرفون بإيجابية، بينما الذين يلعبون في حجرات طليت باللون الأزرق يحدث العكس لديهم.



الحماسة حيوية.... إحدى صفات الناجحين

ما من شيء عظيم تمّ إنجازه بدون حماسة

"إمرسون"

إن جميع وصفات النجاح في الحياة تعتمد نهائياً على الحماسة. الحماسة المادة الوحيدة التي تنتج الفائدة التامة من أي برنامج لتحسين الذات. مهما كانت حاجاتك، سواء كانت لنمو التركيز، أو بناء قوى من الحوافز الأولية، أو امتلاك طاقة وافرة، وغيرها، فإنها الحماسة، الممتدة لمدة طويلة، التي تمكّنك من العمل بثبات ليعطي إصلاحاً وتقدماً بنجاح.

الحماسة هي الحافز العظيم. حتى أقوى المحاولات لن تتمكن من تحفيزك للعمل. لتنال السيطرة على أي شيء سواء هواية، أو عملك اليومي، أو موضوع دراسي، يجب عليك أولاً أن تنمي الحماسة. ومن ثم تحتفظ بحماسة حيّة لديك.

هناك أربع أساليب مفيدة لتنمية الحماسة:

١. أولاً الحماسة تنمو بالمعرفة.

فكلما ازداد تعمقك في شيء ما، كلما زادت مهارتك فيه. إن الخبراء دوماً متحمسين لمواضيعهم. وعندما يبدأ الحماس بالتضاؤل، حاول حالاً أن تتعلم أكثر عن ذلك الشيء أو الموضوع. أوجد بعض الأوجه الخافية. ابحث عن مهارة جديدة أو حسّ مهارتك الموجودة لديك.

على سبيل المثال، بعض الأشياء التي يجب تعلمها تبدو ثقيلة الفهم وعقيمة. ويصعب علينا التركيز عليها أو تذكرها لأن الموضوع يتركنا غير ملهمين. تبدو لأحدهم حقائق التاريخ غير ممتعة، ولآخر يبدو حفظ السجلات معقداً وغير ممتعاً.

السبب الرئيسي لهذه الحالة المخيبة أو لأي موضوع آخر غير مريح هو جهل وعدم معرفة تلك المواضيع أو الأشياء. قم بمجهود إرادي للتعمق في فهم تلك الأشياء والمواضيع. وستجد أن اهتمامك وحماسك لها سيزداد وينمو. داوم على ذلك، وتعمق أكثر وأكثر وستجد بعد زمن قليل أنك أصبحت محب ومتحمس لتلك الأشياء أو المواضيع.

ضع بعض الحياة في الأشياء:

٢. السبب الثاني في تنمية الحماسة هو ضع حياة جديدة في أي شيء تعمله

تحرك بسرعة، تكلم بسرعة، اعمل كل شيء بابتسامة. حتى أكثر الأشياء بلادة وكتابة سيبدو متألقاً وله بريق جديد.

٣. بكلمات د. ديفيد شوارتز في كتابه، "سحر التفكير الكبير"

يجب عليك أن تنشر الأخبار الجيدة، تكلم إلى الناس عن نجاحاتك وإنجازاتك (لكن ليس بالطبع بأسلوب متفاخر). أخبرهم عن الأشياء التي تسير بصورة جيدة وما حالفك من خير. اسكت عن فشلك، وعن أخطائك. قلل من الحديث عن الأشياء السيئة والرديئة، وعظم من الخبر

الجيد. هناك أناس لا يتحدثون إلا عن الأشياء السلبية، الغير سارة من حياتهم. إنهم كئيبين وغير ملهمين.

أكدّ الأشياء والأمور الإيجابية. ابحث وتحدث عن السار والجيد والمفيد من كل شيء. أنشر الأخبار الجيدة والسارة فقط. وبذلك تزداد حماستك بسرعة.

٤. رابعاً: تذكر، واعمل بنصيحة فرانك بتجر.

في مستهل حياته قرأ سيرة حياة بنجامين فرانكلين وقرّر أن يتعلم ويمارس ما كتبه بنجامين من إرشادات. وقد أصبح بتجر من أهم وأشهر الناجحين في مهنة البيع، وألف كتاباً عن خبرته في هذا المجال. ومن أهم إرشادات وقواعد بتجر: "كي تصبح متحمساً، تصرف بحماس".

إن حالة عواطفنا تؤثر على صحتنا الجسدية، وبالعكس صحتنا الجسدية تؤثر على عواطفنا. الحماسة تظهر من خلال بعض الحالات الجسدية: ابتسامة أو ضحكة، انتباه بلهفة ورغبة، طاقة، يقظة، رغبة في العمل، وغيرها. قم بخلق هذه الأحوال الجسدية. مثّل هذه الأحوال كما أنك في تمثيلية، لشخص متحمس. وسيظهر الحماس الحقيقي حتماً لديك.

هل لاحظت كيف أن البائع المتحمس في مخزن البيع يؤثر عليك ويجعلك أكثر حماسة لشراء البضاعة؟ أو هل لاحظت كيف أن المتكلم المتحمس يلفت انتباه المستمعين، ويجعلهم أكثر استيقاظاً وأكثر حماسة لسماعه؟ إذا كان لديك حماساً فالمحيطين بك سوف يصبحون أكثر حماساً أيضاً. الحماسة -صفة لا تقدر بثمن، تجعل كل شيء مختلفاً. بالرغم من الحالات القاسية المؤلمة، والمحبطة، يمكنك أن لا تعيش حياة بليدة كئيبة، رتيبة

ومملة. يمكنك أن تعيش بحيوية ونشاط، وفي قمة الأشياء. يمكنك أن تؤدي مهارات، وتضع روحاً جديدة في عملك، وتعمل أفضل في كل شيء.

إن الحياة المتألقة المليئة بالحماسة والمتعة ملكك إذا أردتها. والحماسة لا تقدر بثمن في الشخصية، تساعد على تحقيق السعادة والكمال الذاتي، كما ننمي الثقة والإيمان، والحركة الإيجابية والعمل والإبداع.

كيف ينمي المرء الحماسة؟ الخطوة الأولى الأساسية سهلة: فكّر بحماسة، ابني في نفسك تفاؤلاً وشعوراً أن هذا العمل عظيم، وأنا معه مائة في المائة.

فكر بحماسة وستصبح متحمساً، ولكي تحصل على عمل بنوعية عالية، كن متحمساً للعمل الذي تريد عمله، وسيلتقط الآخرون الحماس الذي تولّده، وسوف تنال عملاً ممتازاً.

لنفرض أن شخصاً بشرّك منذ يومين أن شخصاً تحبه كثيراً سيزورك عما قريب، لا شك أن ملكاتك كلها تستيقظ وتتحفز على الفور بسبب هذا الحادث. وتستأثر هذه الفكرة بذهنك كلها، فتختار ثوبك وتعتني بمظهرك ونظافة بيتك، وتعيد تنسيق الغرفة التي سينزل بها ضيفك المحبوب، كي توفر له أقصى ما يمكن من السعادة والمتعة.

إن هذه الفكرة العاطفية قد دفعت بك إلى العمل دفعاً. وهذا النبأ هو الذي أوحى إليك بما أيقظ لديك الحماسة وحفّز جميع جهودك للعمل. ففي هذين اليومين، لا شك أن مظهرك قد اكتسب مزيداً من الأناقة والجمال، وأن مزاجك تحسّن كثيراً.

كذلك لو أنك وضعت الحماسة في كل أعمال حياتك، لاكتسبت أتفه تلك الأعمال جمالاً ولأعددت لنفسك سبل النجاح والسعادة.. فالحماسة تضني وتجمّل جسمك وروحك.

إن جميع المشاهير الذين تعرف أسماءهم قد وصلوا إلى مراكزهم بفضل ذكاء تحفزه الحماسة. فالفكرة التي ثبتت في ذهنهم عن رسالتهم بعثت لديهم سلسلة من الأعمال الناشطة التي يطرزها عقلهم الباطن من كل قوته. ممهداً كل عمل طريقة إلى النجاح. وكل نجاح كان يذكي جذوة حماستهم. وهكذا كان هؤلاء يسخّرون لتحقيق كل هدف من أهدافهم -مهما صعب- خير ما في طبائعهم وقدراتهم.

لا شك أنك جربت مرات كثيرة في ماضي حياتك ما للحماسة من مفعول قوي. ففي ليلة عطلة الأسبوع من أيام الربيع مثلاً، خطرت لك فكرة نزهة خلوية في اليوم التالي. فإذا بك على الفور وقد نسيت كل ما ليست له صلة بهذه النزهة ومتعتها. فأقبلت تعد لها العدة، وتضبط المنبه لإيقاظك قبل شروق الشمس وأنت في حالة ابتهاج عظيم. وكلما نجحت في إعداد شيء من لوازم الرحلة زادت حماستك بذلك النجاح.

إن فكرة النزهة قد استوعبت كل ملكاتك الذهنية والحسية وبردت لك كل عمل من أعمالك التي شرعت فيها تحقيقاً لتلك الغاية.. وبذلك نجحت في الاستعداد لها. فالحماسة هي التي تضمن لأعمالك أقصى إمكانيات الأداء، وبدون الحماسة لا يمكن أن يتم عمل عظيم أو عمل ناجح ذو شأن فلا بد لك من الحماسة في جميع أعمالك. إنك ولا شك تعرف أشخاصاً كسالى مهملين متراخين، كما تعرف آخرين على نقيض هؤلاء ذوي شجاعة وبأس وأهل جد وعمل. وهم متصفون على الدوام بالحماسة، يحبون ما يعملون.

أنظر إلى الموظف الكسول الذي لا يستقر في مكانه ولا يبقى طويلا في وظيفة يشغلها.لماذا؟ لأنه لا يكترث بشيء يؤديه ولا يهمه أن يبقى في عمل مما يوكل إليه. وانظر إلى موظف آخر. إنه موظف ذو عزيمة وإقدام يقوم بنصيب من العمل ضخم. لماذا؟ لأنه فخور بعمله محب له، ويجب أن

يرضي رئيسه ويظفر برضائه وثنائه، محب له، ولهذا فهو يعمل كل شيء مدفوعاً بالحب.

اللهفة:

يجب أن لا نخلط بين شعلة الحماسة ولهيب اللهفة. فاللهفة مظهر من مظاهر القلق، بينما الحماسة مصدر من مصادر الاستقرار والعزم. فأنت في اللهفة قادر أن يرتفع مجهودك إلى الذروة في ساعة كي يهبط إلى الحضيض في الساعة الثانية. ولا تخلو اللهفة من مصاحبة كل عمل جديد لأنها وليدة حب الاستطلاع، تولد معه وتموت بموته.

يجب أن تنمي في نفسك الحماسة الحقيقية التي تلازمك من لحظة يقظتك كل صباح كي تزين لك كل ما تعمل. فحماسة مقدّم المحاضرة هي التي تسترعي أسماع الحاضرين وتضمن له الانتباه والتأثير فيهم. وحماسة البائع هي التي تسري في زبائنه، فيتخاطفون بضائعه وهم كالمسحورين. وحماسة الفنان هي التي تصاحبه في ليالي الافتتاح. وحماسة بطل الرياضة هي التي تدفعه وتؤازره في خوض بطولة عالمية.

إن وراء كل ناجح تركيز جميع ملكاته في تحقيق هدف واحد ... فبطل الرياضة مثلاً، ينظم حياته كلها، ويخضع جميع أعماله لرقابة مستمرة، هذا الإخضاع والتوحيد والتنظيم إنما تحققه له حماسة لهدفه المحبوب، فيسهل عليه أن يتبع نظاماً في الطعام صارماً. وان يقوم بتدريب بطيء يزداد على الأيام شدة ومدة. فهو يراقب أقل حركاته شأناً لكي يتحاشى تبديد طاقته العصبية والجسدية ... فهل تراه كان مستطيعاً ذلك كله لولا تلك القوة الخفية للحماسة.

إن إتقانك العمل وتجويده مصدراً عظيماً للابتهاج. وذلك الابتهاج سيملؤك بحماسة جديدة على الفور تسمح لك بإتمام أعمال أعظم وأهم... وستحفزك الحماسة لتركيز كل ملكاتك وطاقاتك في نقطة معينة، فتغدو مميزاً في مهمتك. إن الفكرة شيء لا قيمة له مطلقاً إن لم يتبعها التحقق. فإن كان الشخص عظيماً لأنه يفكر، فهو قوي لأنه يعمل وينفذ. ولكي تنتقل الفكرة إلى حيّز العمل ينبغي أن تكون قد أيقظت الحماسة وكي يغدو العمل مثمراً ينبغي أن يؤدي إلى حماسة جديدة، فالحماسة تزداد تأججاً كلما تقدمت مرحلة جديدة.

التعمّق:

إن منهاج الحماسة هو التعمق أياً كانت الملكة وأياً كانت الموهبة. وسواء كانت مهنتك مما يمارسون بين سمع الجمهور وبصره، أو في عزلة تامة. ففي استطاعتك وأنت تعمل أن تنمي الحماسة في سريرتك لذلك العمل. فازدد كل يوم إتقاناً لعملك وإحساناً. وتفوق كل يوم على أمسك. وأنشد راحة ضميرك، ومتى نمت عندك القدرة التنفيذية رأيت حماستك لعملك تسري في جميع جوانب نفسك. أما الذي يقضي سحابة يومه حالماً فلا قدرة لديه على التنفيذ، ذلك أنه لا قدرة له على الحماسة. إنه قد يصلح لعمل متواضع لكنه لن يصلح لعمل هام، إنه مرشح للخمود لا للإبداع والخلود.

وتتبدى آثار الحماسة ظاهرة في عمق العمل وفي سرعته كما تتبدى في إتقانه وجماله. وهناك علاقة وثيقة بين السعادة والنجاح والحماسة وعلاقة وثيقة أيضاً بين الكآبة والفشل وعدم المبالاة والاهتمام.. فمن لا حماسة لديهم لا يحبون الحياة. والفرق بين المتشائم والمتفائل فتشرق الحماسة في كل جوانب حياته، فهو لهذا إنسان سعيد.



اعرف كيف تحول الجهد إلى ربح

كيف يعمل الإنسان ما يعمل يقرر ما إذا سيحصل من هذا العمل على أعلى النتائج والربح بقليل من الخسارة.

كيفية أداء العمل تكوّن فنيته.

قد تُعرف كيفية أداء العمل وطريقة عمله بأنها الأسلوب الضروري للإتقان لأي نوع من العمل، إنها المعرفة بأي كيفية ينبغي إنجازه. ما يعنيه الأسلوب الغني هو الحصول على نتائج فائقة من خلال استعمال نفس الكمية من الجهد بطريقة أكثر مهارة.

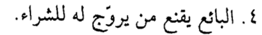
إن كل عمل أو شغل يمكن خفضه واختصاره إلى نموذج بسيط نسبياً من النشاط الأساسي، تماماً كما نقول أن كل جسم إنساني مرتكز على هيكل عظمي يطابق بتفاصيله الأساسية كل جسم إنسان آخر. مثلاً، منظف الشارع يأخذ المكنسة إلى بقعة معينة ويبدأ الكنس. والرسّام يجهز لوحة الألوان، وينصب قماش أو خيش اللوحة، ويرتب فراشيه، ثم يبدأ بالرسم.

بهذا الإحساس، البيع كذلك له نموذج واضح مستور تحت كل عملية بيع. هيكل عملية البيع قد يمكن اختصاره إلى خمسة مبادئ جوهرية:

١. البائع يعرف إنتاجه أو بضاعته.

٢. البائع يعرف من يروّج له.

٣. البائع يقابل من يروّج له ويثير اهتمامه.



٤. البائع يقنع من يروّج له للشراء.

٥. البائع ينهي عملية البيع.

هذه الأسس الخمسة يمكن تسميتها العظم المكشوف من عملية البيع. وما يجعل اختلافاً بين بائع وآخر هو ما يضعه البائع من لحم على هذه العظام.

جميع أجسام البشر لها هيكل عظمي متشابه، لكن البعض يضع على هذا الهيكل عضلات والبعض الآخر يضع دهن.

جميع منظفي الشوارع ينجزون نفس العمليات، لكن أحدهم يؤديها بطريقة تجعله مشرف على العمال. جميع الرسامين يتبعون نفس الأساليب من النشاط في العمل، لكن القليل منهم يصبحون رسامين نابغين بهذا الفن.

إن الخمسة عظام -الأسس- الواضحة للبيع هي نفسها لكل شخص يمارس البيع، لكن مهنة كل شخص يمارس البيع هي نتيجة ما يبنيه على هذه المبادئ.

إننا نبدأ بالعظام العريانة المكشوفة مع ذلك، مهما كان البائع جيداً، لا يمكنه تجنب رتابة عمله. وكذلك كل عامل آخر. يقال أن ميخائيل أنجلو كان يئن أو يتأفف كل الوقت فيما كان يعمل على تماثيله، لكن، يئن أو يتأفف كما يريد، وعبقري كما كان، لقد عرف أن ليس هناك طريقة لديه ليحصل على تحفه نادرة من كتلة من الرخام إلا بالنحت على الرخام بكل ضربة في مكانها وبوقتها. الرتابة ضرورية لوضع قدم أمام الآخر، وتكرار هذا الأسلوب الذي يؤدي بنا من حيث نحن إلى أين نريد الوصول.

الرجل الذي يتنصّل من الرتابة قد يحلم بإتمام العمل وإنجازه، ولكنه قد يستيقظ من حلمه ليجد نفسه جالساً في نس المقعد بدون أي إنجاز.

إننا نستطيع أن نجعل الرتابة مثيرة ومدهشة، وذلك بأن نجعل حب الاستطلاع والطموح داخلنا حياً.

إن عمل الشيء العادي يمكن أن يصبح خبرة غير عادية تعطي نتائج غير عادية. هذا ما يعمله كل بائع ناجح. لقد تسلّق مراتب البائع العادي بإحدى طريقتين:

١. عمل الشيء العادي بحماس غير عادي.

٢. قدّم للعادي بعض الشيء الغير عادي الذي يحمل ختم شخصيته المتفردة.

لنرى كيف أن هاتين الطريقتين تساعدان على نمو وتطوير عملية البيع. الذي يحوّل العادي إلى غير عادي هو ما نضعه فيه. فالرجال يفشلون ليس لأنهم لا يعرفون، لكن لأنهم لا يهتمون ولا يندهشون كفاية بما يعرفون. لا شيء يستحق إنجاز تم إنجازه بدون حماسة.

في اللحظة التي تجد أنك تقول لنفسك "عملي ممل ومضجر"، خذ نظرة إلى نفسك. إنك أنت الذي في حاجة إلى تغيير أفكارك السلبية إلى إيجابية متألقة. أنت، وليس عملك، الذي هو ممل. إن اللحظة التي تبدأ فيها بالممل أو الضجر من عملك هي أزمة شخصية. إذا لم تعطي نفسك صقلاً وتحفيزاً فلن يكون لديك تألقاً داخلياً أو خارجياً. إنك لن تصنع الذهب، لكن يمكنك صقله وتلميعه.

الخطوة الأولى للنجاح في البيع هي أن تجد شيئاً تبيعه يمكنك أن تكون متحمساً له، ومن ثم كن متحمساً لما تبيع.

هناك تاجر غني كان راغباً جداً لشراء ماسة من نوع معين ومحدد لضمها إلى مجموعته. بلغ هاري ونستون صاحب مخازن ونستون ذلك. واستدعى

ونستون هذا التاجر إلى متجره ليخبره أن لديه ما يرغبه. قدم التاجر الهاوي بجمع الماس، وقابل البائع المتخصص في متجر ونستون. عرض البائع الحجر المميز من الماس ووصفه بطريقة خبير مميز. سمع الزبون للبائع، ومدح قطعة الماس، لكنه لم يشتريها، قائلاً: "إنها حجر بديع لكنها ليست بالضبط ما أريده".

كان ونستون يراقب المقابلة من مسافة، أوقف ونستون هاوي جمع الماس قائلاً "هل تسمح إذا أعدت رؤيتك للماسة مرة ثانية؟" وافق الزبون على رؤية الماسة ثانية. أخذ ونستون الحجر بيده. لم يكرر ما قاله البائع. بل تكلم عن الماسة كأنه يتكلم بإعجابه هو نفسه بهذه الماسة المميزة على أنها شيء نادر الجمال... الخ.

غير الزبون رأيه واشترى الماسة. وفيما كان الزبون بانتظار إحضار الماسة له، التفت إلى ونستون وقال: "لقد بعتني الماسة، لكن أخبرني، لماذا اشتريت أنا الماسة برضاء منك بينما لم أجد صعوبة في قول لا أريد إلى بائعك؟".

أجاب ونستون: "البائع هو من أفضل رجالنا في العمل. ليس لدي شك أنه يعرف عن الماس أكثر مني. إني أدفع له راتباً جيداً لما يعرفه، لكن سأدفع له بسرور ضعف راتبه إذا استطعت أن أضع فيه شيئاً أنا أملكه وينقصه. إنه يعرف الماس لكن أنا أحب الماس".

إن ما يغير الرتابة إلى دهشة واهتمام وبهجة يأتي من الداخل.

الحماس ذهني باطني، إنه حقيقة. هذا يعني أننا وجدنا أسلوباً لإدارة أنفسنا. الحماس يمكن تغذيته وتنميته، من أي شخص مستعد أن يتبع مبادئه كما يفعل رجل قوي اختصاصه ممارسة تمارينه الرياضية.

اختر من المنتج أو الخدمة التي ستبيعها شيئاً يمكنك أن تتحمس لأجله.

داوم ما يمكنك التعلم عن الشيء الذي تبيعه. لا شيء يبقي الحماسة كحب استطلاع حي يبقى نشطاً بالمعرفة. إن أسلوب التعلم هو أسلوب الحياة. ما دمت تتعلم، ما تتعلمه سوف يحيا لأجلك وفي داخلك. كل صباح استيقظ بأمل وتوقع، منتظراً الحقيقة الجديدة، بعد النظر والإدراك الجديد، الفكرة الجديدة التي سيجلبها لك اليوم الجديد. وكلما وقعت على حقيقة جديدة من عملك تعجبك، سوف تعيد نشاطك وقوتك.

هذا لا يعني أن تقول كل ما تعرف كلما فتحت فمك، لكن يعني أن أي شيء جديد تعرفه يزيد أوتوماتيكياً وزن ما تقوله. ستتكلم من العمق. ستحمل سلطة من رصيدك في المعرفة. إنه أحد خفايا المحادثة التي نعرفها حالاً من طريقة تكلم الشخص. أكان تهجي كلماته عن معرفة سطحية أو كان يجلبها من فهم عميق. إن كل كلمة تتفوّه بها تحمل إقناع إضافي لكل حقيقة جديدة تعرفها.

كلما عرفت أكثر عن منتجك ستكون أكثر فخراً بصلتك به.

كن فخوراً بمنتجك أو بما تعمله:

في راديوستي في الولايات المتحدة صالون حلاقة لشارلز زملر. إنه من أكثر صالونات الحلاقة غرابة في العالم. لقد جمع شارلز من جميع انحاء العالم أنواع مختلفة مُبتكر من أدوات الحلاقة ذات علاقة بتاريخ مهنة فن الحلاقة. صالون شارلز مليء بأنواع جميلة من الرسوم الزيتية والأكواز والقوارير، وأمواس الحلاقة وصور هزلية وأدوات حلاقة مختلفة. ويظهر هذا الصالون كأنه أهم المتاحف الخاصة من نوعه في أي مكان. وما يقوله لمن يراه أو يدخله: "هنا يعمل حلاق فخور بصنعته ومليء بالحماسة لهذه المهنة".

يقول علماء النفس الإنسان عندما يشعر أنه لا يرغب بالعمل يكون في مستوى منخفض من الإنجاز. الحقيقة هي: الإنسان لا يشعر أنه يريد العمل في بعض الأيام لأنه لا يسوق نفسه وينشطها للعمل.

الإنسان كآلة السيارة في هذا الخصوص. والطريقة الوحيدة لتحميه الآلة هي أن تبدأ الماتور بالحركة. ما تعمله يقرر كيف تشعر. كيف تشعر لا يقرر ما تفعل. العمل يوقظ الاهتمام والحماس. يديك خلال العمل سوف توقظ قلبك لدعمها. الجواب الأوحد للقصور الذاتي هو العمل.

اعمل وتكلم بحماس:

ضع كل ما لديك لأي شيء تعمله. أي شيء يستحق العمل، يستحق عمله بإتقان. إذا عمل أحدكم عملاً فليقتنه. الطريقة الأكيدة لإنجاز كل الأشياء التي ترغب عملها هي أن تضع كل جهدك في عمل شيء واحد الآن. اللحظة الوحيدة التي يمكنك ملؤها بالإنجاز الآن هي اللحظة الحالية. تثاءب والعالم يتثاءب عليك. ابتسم والعالم يبتسم لك.

البائع الناجح يعاشر الجماعة المتحمسة. لأن تكون مع المتحمسين هو كأنك تعيش في ضوء الشمس.

الحماس هو التيار الخفي الذي يسري في البائع إلى المشتري ويشعر القبول والرضا.

الطريقة الأولى للعلو والامتياز هي أن تعمل الشيء العادي بحماس غير عادي. من تبع الآخرين يبقى دائماً في الخلف، لتكن لديك شجاعتك الأصلية. لا يوجد فرق كبير بينك وبين أي شخص آخر، لكن الفرق البسيط

هو أنك مميز ومتفرد عن كل شخص آخر. وما هو مميز ومختلف يمكن أن يصبح ابتداءً للتغير.

أنت كشخص متفرد لم يوجد مثلك في كل ملايين البشر الذين سبقوك على هذه الأرض، ولن يأت مثلك من البلايين الذين سوف يأتون بعدك.

إن كل وجه في العالم يتكون من جبهة، عينين اثنتين، أنف، وجنتين، فم، أذنين اثنين، وذقن. الولد الصغير قد يرسم وجهاً يميزه كل واحد أنه وجه إنسان لأن جميع الوجوه لها شكل عام متشابه. مع ذلك الحقيقة المدهشة هي أنه ليس هناك وجهين متشابهين تماماً. وجهك مهما كان هو وجهك، وعندما يراه الناس يدعونك باسمك. إنه ليس اختلافاً كبيراً، لكن اختلاف كافٍ لأن يكون مميزاً وفريداً عن كل الوجوه التي وجدت في العالم وسوف توجد.

أنت نفسك فريد ومميز بنفس الطريقة التي بها وجهك لا يشبه تماماً أي وجه. أنت إنسان متفرد. كن نفسك، لتكن لديك الشجاعة لأن تعمل الشيء الغير عادي، وعليه طابع شخصيتك.

إنها المساحة القليلة من اختلافنا الشخصي التي تجعل كل منا شخصاً متفرداً. وحيث أننا أشخاص متفردين، فكل منا يمكنه أن يضع لمسة مميزة إلى عمله أو صنعته أو مهنته.

بإمكانك أن تكون بائعاً متفوقاً ومتميزاً بعمل الشيء العادي بحماس غير عادي. يمكنك أن تجعل نفسك مميزاً بعمل الشيء الغير عادي الذي يعبر عن شخصيتك. وهذا يتطلب نشاطين اثنين هما: الفكر والعمل.



الإتيكيت في العمل

إن شهادتك أو خبرتك واتقانك لعملك ليست كافية لضمان نجاحك وتقدمك. فقدرتك على التعامل مع الناس بفاعلية، وإظهارك لأخلاقيات وآداب العمل وأسلوبك في التعامل مع الناس باحترام، بات من أهم المقومات التي تحدد نجاحك في عملك.

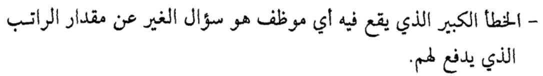
يعرف الإتيكيت Etiquette بالأنماط والأخلاقيات التي تحكم قواعد السلوك المهني بين الناس، بما يظهر الاحترام للغير ضمن التركيبة الاجتماعية أو المهنية، فالاتيكيت في العمل يحدد فن التعامل الراقي مع الناس من خلال الممارسات اليومية كمقابلة الناس مع إظهار الاحترام والترحيب اللازم، عدم الوقوع في الأخطاء السلوكية التي قد تؤذي أو تهين الآخر أو تشعرهم بالفضول والتدخل غير المبرر في أمورهم الشخصية. إتقان فن الضيافة المتميزة التي تشعر الآخرين بالتقدير، مراعاة الغير في عدم التدخين داخل المكاتب، أو الاستماع للموسيقى العالية أو الصاخبة، والتحدث في الهاتف وتناول الطعام، والتواصل ومراسلاتك مع الآخرين داخل أو خارج مكان العمل. وباتت معظم المهن تتطلب تعلم مهارات الاتيكيت كالعمل في السلك الدبلوماسي، وفي التخصصات التي تتطلب الاختلاف بالنخبة في المجتمع أو المشاهير أو الزبائن المهمين.

فيما يلي بعض السلوكيات التي يمكن تعلمها بسهولة، ولكنها تعكس الكثير من الكياسة واللباقة ما يؤثر إيجابياً على أدائك ونتائجك، وبالتالي تطورك المهني.

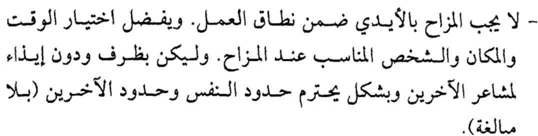
القواعد الشخصية داخل إطار العمل:

- كن دقيقاً في مواعيدك: عليك الوصول قبل الموعد إلى عملك، وإنهاء عملك في الوقت المحدد لها، وإن تأخرت حتى على مرؤوسيك، قدم اعتذارك فذلك يظهر احترامك للموعد ولمن يؤثر تأخيرك على عملهم.
- كن مؤدباً ونظيفاً ودمثاً مع الجميع، فلا تميز بين الأشخاص بناء على المناصب التي يحتلونها، مهما كانت ضئيلة أو كبيرة.
- عند جلوسك في اجتماع، انتبه ألا تضع رجلاً على رجل أبداً فذلك ليس من الذوق، لأنه يعطي انطباعاً أنك لا تحترم من حولك، اجعل رجليك متقاربتين، واجلس جلسة مستقرة واثقة.
- تعلم السياسات المتبعة من حولك، وانتبه إلى أسلوب الآخرين في التعامل حتى تتعرف على التصرفات الأكثر قبولاً داخل إطار العمل.
- انتهز فرصة المناسبات الخاصة لعملائك، زملائك ومديريك، كأعياد الميلاد، الذكرى السنوية، الترفيه وغيرها، لترسل لهم الورود أو بطاقات التهنئة، فهذه اللفتات الخاصة تعلق بالذاكرة وترفع من نظرة الناس لك كشخص له أسلوب راق في التعامل.
- ابتعد عن الحديث عن الناس "الغيبة"، فذلك يضعف موقفك ويظهرك بمظهر رخيص.
- لا تكذب أبداً في عملك، وتعلم كيف تخلص نفسك من المواقف الحرجة بالكلام الجميل دون اللجوء للكذب أو لوم الآخرين.
- استمع أكثر مما تتكلم، وفي المناقشات اشرح وجهة نظرك دون محاولة السيطرة على آراء الآخرين، وانتبه ألا تقاطع الطرف الآخر في حديثه.





- الخطأ الكبير الذي يقع فيه أي موظف هو سؤال الغير عن مقدار الراتب الذي يدفع لهم.



- لا يجب المزاح بالأيدي ضمن نطاق العمل. ويفضل اختيار الوقت والمكان والشخص المناسب عند المزاح. وليكن بظرف ودون إيذاء لمشاعر الآخرين وبشكل يحترم حدود النفس وحدود الآخرين (بلا مبالغة).
- وبالنسبة للضحك، فالصوت العالي غير مقبول أبداً لا للرجال ولا للنساء ضمن بيئة العمل، ويفضل أن تكون الضحكة مختصرة وطبيعية وبسيطة غير مبالغ فيها.
- احرص على الظهور دائماً كمحترف بقدر الإمكان، لذا عليك بمراعاة أساسيات النظافة الشخصية والهندام المرتب الوسيم والرائحة الطيبة، وتذكر أن الملابس ذات الألوان المتضادة والفاقعة غير محببة، كما أن التبرج الزائد "المكياج الثقيل والعطور القوية" للنساء لا تتناسب وبيئة العمل.
- أعط كل من عمل معك في مشروع أو فعالية التقدير الذي يستحقه.
- كن مرناً دائماً، لأنك حينما تؤقلم نفسك بحسب ما يطلب منك من مهمات فإن ذلك يكسبك سمعة جيدة.

في الاجتماعات:

عند اجتماعك بأحد، انتبه لسلوكياتك في التواصل اللفظية منها وغير اللفظية. وهذا يشمل:

- المصافحة الفعالة المؤثرة وبادر إذا كنت أنت المضيف أو صاحب السلطة في الموقف.

- تقديم السيدات سواء في الدخول إلى مكان الاجتماع أو النزول من السيارة أو التعريف.
- النظر في عيني الشخص الآخر أثناء الكلام لأنه يزيد من مصداقيتك ويجعل الآخرين يرتاحون إليك. كما أنه ينم عن الثقة بالنفس واحترامك لضيوفك والمناسبة التي تجمعكم.
- التعارف ويكون ذلك بعمل المقدمات المختصرة للموضوع أو المناسبة لأن ذلك سيعزز انطباعاً مهذباً ولطيفاً من شخصك. ويخفف من توتر الشخص الذي أمامك.
- تذكر أسماء الأشخاص الذين تتعرف عليهم، واكتب ملاحظات عن الآخرين كي تتذكرهم.
- إبقاء بطاقات الشخصية (Business Cards) دائماً في جعبتك.
- عدم التحدث أو الضحك بصوت عال وعدم التفوه بما يقلل من احترام الشخص المقابل أو المناسبة التي تكون فيها.
- إغلاق الهاتف الخلوي أثناء الاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات المهنية، لأن ذلك دليل على احترامك للموقف وللأشخاص الآخرين.
- الاستئذان قبل الشروع بالتدخين لأنه قد يضايق الآخرين ويظهر بمظهر لا مبال وغير راق، أو اخرج أثناء الاستراحة للقيام بذلك.
- عدم مقاطعة غيرك أثناء كلامه واسمع جيداً لما يقال في الجلسة، حتى تتمكن من الإجابة إذا ما سئلت فجأة، وبذا تظهر اهتمامك ومتابعتك وجدارتك.
- إن لم توافق غيرك في رأيهم، فمن حقك أن تعبر عن ذلك، ولكن كن حذراً وذكياً في الكلمات التي تختارها، حتى لا تشعر الشخص المقابل

بأنك مختلفاً معه شخصياً، وإنما تعبر عن رؤيتك المختلفة بعض الشيء للأمور، وتذكر أن تثني عليه من خلال سياق الحديث في الموضوع آخر حتى تقلل من الحساسية.

في التحدث في الهاتف:

مراعاة آداب الإتيكيت أثناء التحدث في الهاتف أمر مهم جداً، فالثلاثون ثانية الأولى في أي مكالمة هاتفية، تعتبر عن شخصيتك وثقافتك وذوقك العام، حتى لو لم يرك المتحدث، لذا حاول أن تكون الانطباع عن نفسك من خلال نبرة صوتك، أسلوبك في الكلام ونسبة التركيز التي تظهرها. انتبه لهذه النصائح المهمة:

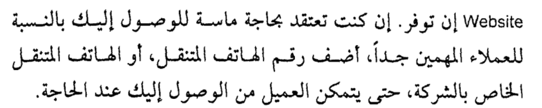
- عرف عن نفسك بأسلوب واثق لطيف وبدون تكبر.
- تكلم بصوت واضح هادئ وبسرعة معتدلة، وتأكد من تمكن الطرف الآخر من سماعك.
- ليكن أسلوبك لبقاً في الحديث مع الناس، فطريقة كلامك تشكل ٨٠٪ من الرسالة التي تقولها، وبذا فأنت تعتبر من أهم نقاط التواصل بين الشركة التي تعمل بها وجمهور العملاء.
- خذ نفساً عميقاً قبل رفع سماعة الهاتف، حتى تظهر الطاقة والتأثير في صوتك.
- حاول أن تبتعد عن كلمة "لا أعرف" فهي تنهي أي مجال للتواصل والتفاهم، وإن كنت لا تعرف الإجابة عن استفسار المتصل، قل له أن المعلومة غير متوفرة الآن بين يديك، وبأنك ستعاود الاتصال به لإجابته، وتأكد من أحد المعلومات الصحيحة عن المتصل ورقم تلفونه، واصدقه الوعد ولا تتأخر عليه.

- معاودة مكالمة الأشخاص الذين هاتفوك أثناء غيابك في أسرع وقت ممكن.
- لا تخرج عن نطاق محادثات العمل ولا تسهب في الكلام بدون سبب.
- لا تبق الآخرين على الهاتف مدة طويلة.
- استمع جيداً للطرف الآخر، وأظهر المصداقية والاهتمام بمن تتكلم معه، وإن كان هناك شيء بين يديك، اتركه حتى تفرغ من المكالمة لأن ذلك ينعكس على تركيزك وقدرتك على التواصل.
- ركز على أن تكون النتيجة النهائية للمكالمة إيجابية، أي افتتح المجال في نهاية المكالمة الهاتفية للمزيد من التفاعل، قم بالتفاعل بالخطوات التالية في الـ٣٠ثانية الأخيرة من كل مكالمة لأنها تحدد رأي الطرف الآخر عنك وعن الخدمة التي تقدمها:
  * أشكر المتكلم.
  * لخص حل المشكلة أو الأمر محور الحديث.
  * استخدم عبارات تشجيعية لمعاودة الاتصال أو لزيارة موقع الشركة.

في المراسلات:

تعتبر المراسلات سواء البريدية أو الإلكترونية مهمة جداً مهما كانت علاقتك مع الطرف الآخر، فهي تحدد النظرة العامة عنك ومستوى اللياقة التي تتمتع بها والتي قد تجذب أو تبعد الناس عن التعامل معك. واحرص على الأمور التالية:

- ضع عنواناً لمراسلاتك دائماً، يشمل موقع الشركة، الهاتف، الفاكس، العنوان البريدي، وعنوان البريد الإلكتروني e-mail أو موقع الويب



Website إن توفر. إن كنت تعتقد بحاجة ماسة للوصول إليك بالنسبة للعملاء المهمين جداً، أضف رقم الهاتف المتنقل، أو الهاتف المتنقل الخاص بالشركة، حتى يتمكن العميل من الوصول إليك عند الحاجة.

- اجعل أول فقرة ذات معنى وجاذبية لاهتمامات الطرف الآخر.
- تأكد من الموقع الوظيفي الذي يشغله الشخص الذي تود مراسلته، وخاطبه بما يناسب منصبه الوظيفي.
- احرص على أن تكون مراسلاتك خالية من الأخطاء الإملائية والنحوية حتى لو كانت رسالة إلكترونية.
- ضع توقيعك في نهاية كل رسالة وكذلك أرقام هاتفك والفاكس والعلامة التجارية للشركة.
- استعمل كلمات حيوية إيجابية وغير سلبية.
- في حالة انقطاعك عن العمل لإجازة أو سفر، احرص على تحويل مراسلاتك لشخص قادر على متابعة الأمور أثناء غيابك.
- ابتعد عن الجمل الطويلة، أو العبارات الشخصية في مراسلاتك المهنية.
- استعمل نموذجاً واحداً في مراسلاتك، وخصص صيغة مدروسة لتستعملها حسب المناسبة، كالدعوات والتهاني والتبريك وغيرها.

وتذكر أن أول ٥ ثوان من أي لقاء كافية لترك انطباع عام عنك في عيون الناس.

سحر الابتسامة

"ابتسم تبتسم لك الحياة "

"الابتسامة تبقي الشيخ شاباً والشاب بصحة متألقة".

إذا أردت أن تبيع شيئاً

إذا أردت أن تنجح بعمل أو مهنة

إذا أردت أن تجد عملاً

إذا أردت أن تكسب الأصدقاء

إذا أردت أن تؤثر في أحد

إذا أردت أن تكسب الحب

إذا أردت أن تجعل عائلتك سعيدة

إذا أردت أن تجعل يومك يمر بأفضل وقت

إذا أردت أن تخلق شمساً في يوم غائم

إذا أردت أن تظهر الجمال على وجه عادي

إذا أردت أن تزيل المتاعب

إذا أردت أن تؤدي دورك وتجعل هذا العالم أفضل

حاول أن تبتسم!

الابتسامة أول وسيلة لإقامة نوع من الروابط الاجتماعية ما بين الأفراد، وهي اللغة المشتركة التي تحقق نوعاً من الود والتفاهم بينهم.



روى كاتب فرنسي يدعى "أنطوان دو سانت اكسوبري" عن نفسه ... قصة جرت أحداثها إبّان الحرب الإسبانية الأهلية التي تطوع فيها الكاتب ضد الفاشيين في إسبانيا.

يقول الكاتب: "أخذت أسيراً أثناء الحرب ووضعت في زنزانة المحكوم عليهم بالإعدام... وكانت نظرة الازدراء والمعاملة القاسية التي تلقيتها، كلها تدل على أن الحكم سينفذ في اليوم التالي...

ولما حلّ المساء، داهمني من البؤس والقلق النفسي ما لم أعرف في حياتي... وأدخلت يدي المرتجفتين في جيوبي بحثاً عن سيجارة قد يكون جنود العدو تركوها خطأ أثناء تفتيشهم ثيابي، فوجدت -بالفعل- سيجارة واحدة استطعت بصعوبة إيصالها لشفتي ... لكني لم أعثر على عود ثقاب، فقد أخذت علبة الكبريت من جيبي.

وتطلعت من خلال قضبان قفصي في السجن إلى الجندي المكلّف بحراستي -وكنا وحدنا في الزنزانة.. لكن الجندي لم يبادلني النظرات... ولِمَ يفعل ذلك وأنا -بالنسبة إليه- بمثابة جثة لا حياة فيها؟ وناديته: "هل لديك وسيلة إشعال، رجاءً؟".

فألقى نظره علي وهز كتفيه بلا مبالاة، ثم مشى نحوي ليولّع سيجارتي.

وفي أثناء إشعاله عود الثقاب وهو قريب مني التقت عيناه بعيني من دون قصد... في تلك اللحظة ابتسمت. لا ادري لماذا فعلت ذلك.. قد يكون السبب ارتباكي وخوفي الشديدين... وقد يكون أنه من الصعب على المرء ألا يبتسم إذا كان قريباً جداً من شخص آخر...

وما أن تبسمت حتى شعرت وكأن شرارة انطلقت لتفلق الفجوة بين قلبي وقلب هذا الجندي وتجمع بين روحينا... ورجوته يبادلني ابتسامة

بابتسامة، مع أني واثق أن ذلك لم يكن في نيته... لقد فعلت ابتسامتي فعلها عبر قضبان السجن مع ما كان بيني وبين حارسي الجندي من حالة عداء".

ويتابع الكاتب: "واستمررت في الابتسام وكأني صرت -أتطلع إلى الجندي على أنه إنسان مثلي، لا مجرد حارس سجن... ويبدو أن نظرته المبتسمة إلي كان لها نفس البعد والتأثير عليه".

سألني: "هل لديك أطفال؟".

قلت: نعم "نعم .. نعم.. هناك!" وأخرجت محفظة جيبي بارتباك لأطلعه على صور عائلتي... فما كان منه إلا أن أخرج محفظة جيبه كذلك ليريني صور أطفاله... وأخذ يحدثني عن مشاريعه وآماله المعقودة حولهم.

ووجدت عيني تمتلئان بالدموع وأنا أخبره عن مخاوفي بأني لن أرى عائلتي بعد ذلك اليوم، وأنه لن يتاح لي مشاهدة أطفالي وهم يكبرون.

وإذا بالدموع تتساقط من عينيه كذلك!

وفجأة، وبدون أن ينبس ببنت شفة، فتح حارسي قفل السجن، وأخرجني بهدوء من الغرفة ومن المبنى... ثم قادني عبر الأزقة الفرعية إلى خارج البلدة، حيث تركني وعاد أدراجه إلى معسكرة!!!.

"لقد أنقذت حياتي ابتسامة!".

يقول عالم النفس الأمريكي "وليم جيمس" أن التغيرات الجسمية التي تحصل في مناسبات معينة (كارتعاد المفاصل عند رؤية وحش مفترس أو احمرار الوجه أمام موقف مربك).. هذه التغيرات تسبق ببرهة زمنية وجيزة (لا بل وتسبب من ذاتها) الشعور الناتج عن هذه المناسبات (كالخوف أو الخجل) -وليس العكس كما هو شائع..

فإذا كان الأمر كذلك أدركنا ما لأفعالنا العفوية من أهمية في حياتنا اليومية، وقدّرنا تأثير رد فعل كالابتسامة في نشر الطمأنينة والمحبة، وقمع الذعر والبغضاء بين الناس.

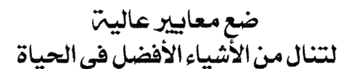
الابتسامة العفوية تتيح للعائلة أن تنمو في ظل الرباط العائلي المقدس... وتتيح لنا أن نميز البراءة الأصلية في الأطفال.

لماذا نبتسم عندما نرى طفلاً؟

لقد اعتاد كل منا أن يبني طبقات عازلة حول نفسه -طبقات تمليها الثقافة والمهنة والمركز الاجتماعي- هدفها أن نبدو للغير بالمظهر اللائق الملائم... تحت هذه الطبقات الزائفة تهجع سريرتنا الحقيقية الصافية... ويركن جوهرنا الإنساني.

هذه الطبقات الدفاعية -مع الأسف- من شأنها أن تباعد بين الناس وتمنعهم من الاتصال الحقيقي فيما بينهم... فإذا قيُض لها أن تكشف، وللسرائر الأصلية أن تظهر وتتلاقى، لم يعد هناك مكان للبغض أو الحسد أو الخوف بين البشر.

إننا نبتسم لأننا نرى شخصاً معرّى من أغلفته المصطنعة، شخصاً نميّز في ابتسامته الصدق والأمانة، وننفي عنها الزيف والمكر والخداع.. فيبتسم الطفل فينا معلناً رضاه، راداً التحية بمثلها



ضع معايير عالية لتنال من الأشياء الأفضل في الحياة

"لتكن أحلامك سامية وشامخة، وكما تحلم تصير. فإن ما تراه بعين خيالك هو الوعد الذي سيتحقق في نهاية المطاف".

"راسكين"

"إذا ما رسمت في عقلك صورة لآمال مشرقة وسعيدة، فإنك بهذا تهيء نفسك وتساعدها لبلوغ أهدافك"

"نورمان فينست بيل"

يشبه عقلك مجالاً حيوياً فعالاً من الممكن توجيهه إلى أي وجهة لإحراز نتائج رائعة، أو لنشر الفوضى والدمار. ليكن هدفك الأساسي في الحياة هو أن تحسن استغلال الطاقات المدهشة الكامنة بداخلك، وأن توجهها توجيهاً ذكياً ومنظماً نحو كل ما ترغب في إنجازه ونيله.

إنك تبدأ في عملية اكتساب سمة المتفوق من خلال حلمك أحلاماً كبرى. وبما أن كل شيء تقوم به يبدأ بفكرة، فكلما كانت أحلامك أكبر زادت عظمة الأهداف التي تحققها. إن جميع الناجحين هم أشخاص حالمون. كل من بلغوا قمة الأداء والإنجاز هم من ندعوهم "المفكرين الخياليين". وهم يتطلعون نحو الآفاق الممدودة غير المحدودة أمامهم، كما لو كانت لا توجد حدود أو قيود أما ما يمكن أن يقوموا به أو يمتلكوه أو يكونوه أو ينجزوه.

طبقاً لقانون "التقابل" أيا كان ما تستطيع رؤيته رؤية واضحة بداخلك، سوف تعايشه في نهاية الأمر بخارجك. كما ينبغي عليك تخيل أهدافك بأكبر قدر ممكن من الوضوح والحيوية. تخيل أهدافك بكثافة، وأطلق بداخلك الشعور نفسه الذي ستتحلى به إذا ما بلغت أهدافك فعلياً.

تصور الآن كخطوة أولى فطيرة "كعكة" كبيرة مقسمة إلى خمسة قطع متساوية، وتصور خمسة أشخاص جلوس لأكل هذه الفطيرة أو الكعكة. دعنا ندعو الفطيرة "كل شيء جيد في الحياة": سعادة، حب، مال، هدوء البال. الأشخاص الخمسة الذين سيأكلون الكعكة لديهم ذكاء متشابه، ثقافة وخلفية متشابهة.

تذكر أن الكعكة، تمثل كل شيء جيد في الحياة، سنقسّم الكعكة بين الأشخاص الخمسة بنفس الطريقة قسمة كل شيء في الحياة. ماذا يحدث بعد مدة من الزمن: أربعة من الأشخاص سوف يقتسمون قطعة واحدة من الكعكة. أما الشخص الخامس فسينال أربع قطع من الكعكة لوحده. تصوّر شخص واحد من الخمسة ينال أربع مرات زيادة من الكعكة عن الأربع أشخاص مجتمعين.

هذا هو القانون الأول للدكتور شوارتز: ٨٠٪ من كل شيء جيد يمتلكه ٢٠٪ أو أقل من الناس. لنرى كيف يعمل هذا القانون: ثمانين في المائة من أسهم أو سندات الشركات المساهمة، مملوكة من عشرين في المئة أو أقل من الناس. ثمانين في المائة من العقارات مملوكة من قبل عشرين بالمئة من الناس. ثمانين في المئة من الدخل يناله عشرين بالمئة أو أقل من الناس.

في العديد من الطرق المختلفة، يظهر صحة هذا القانون. مثلاً ثمانين في المئة من المكتشفات العلمية، المخترعات، الكتب المميزة، اللوحات والقطع الفنية الرائعة هي من إنتاج عشرين في المئة أو أقل من الناس. ثمانين في المئة

من المبيعات مباعة من قبل عشرين في المئة أو اقل من الباعة. ثمانين في المئة من المتعة الحقيقية في الحياة يتمتع بها عشرين في المئة أو أقل من الناس.

عندما نفحص القانون نجده ينطبق على كل شيء محسوس وواضح مثل المال، الأسهم، العقارات، النجاح في الأعمال والمهن. هل ينطبق هذا القانون على السعادة؟ يبدو أنه ينطبق. فعائلة واحدة من كل خمس تتمتع بسعادة مثل أربع عائلات مجتمعه. كل الأشياء الجيدة موزعة تقريباً بهذه النسبة ٨٠-٢٠.

قانون شوارتز ٨٠-٢٠ ينطبق فيما إذا كنا نتحدث عن الدخل الشخصي، حجم المبيعات، السعادة، النجاح في الأعمال، أو أي نشاط آخر.

الخطوة الثانية هي أن نفهم لماذا يسري هذا القانون بهذه النسبة. تعلم فهم السبب حتى تستطيع أن تستفيد من القانون بدلاً من أن تُلعن منه.

لماذا ينال واحد من خمسة أربع أخماس كل شيء جيد؟

كيف يختلف هذا الشخص عن الأربعة الآخرين؟ ما هو السر؟ كيف تزيد نصيبك من الكعكة؟ كيف تصبح الواحد من الخمسة الذي يتمتع بما يعادل الأربعة مجتمعين؟

يقول الخبراء أنه إذا قسمنا جميع المال والثروة مثلاً في الولايات المتحدة الأمريكية بين الناس، سيحتاج الأمر فقط إلى سنوات قليلة حتى تُمتلك الثروة بالنسبة التي أشار غليها قانون شوارتز ٨٠-٢٠. بمعنى آخر إذا أجبر كل شخص أن يبدأ بعدد متساوي من أحجار الرخام، فالأمر يحتاج إلى فترة بسيطة من الزمن حتى يمتلك شخص واحد من خمسة أربع أخماس أحجار الرخام.

حقيقة تقسيم الدخل والثروة بالتساوي بين الناس، سوف ينتهي بصورة غير متساوية في أيدي الناس يبرهن على شيء واحد: إن الشخص الوحيد من الخمسة أشخاص الذي يمتلك ثمانين بالمئة من كل الأشياء الجيدة هو



شخص مختلف عن الآخرين هناك شيء خاص مميّز لدى هذا الإنسان. ما هو هذا الشيء الخاص؟.

هل هذا الاختلاف يفسّر بالذكاء -المقدرة الطبيعية على التفكير السليم؟ سيكون من السهل تفسير النجاح إذا كان له علاقة مباشرة بالذكاء، لكن الأمر ليس كذلك، كما أن النجاح ليس مرتبطاً بالصحة أو بالحظ (التواجد في المكان الصحيح في الوقت الصحيح أو معرفة الأشخاص المناسبين).

إن هذا الشيء الغير ملموس الذي هو السبب في الاختلاف المدهش في الإنجاز والسعادة هو أكثر زواغاً وتملصاً، وأكثر صعوبة في تعينه كشيء بسيط مثل "معدّل الذكاء"، أو الحظ أو الثقافة أو أفضلية من سِن الطفولة.

باختصار، الاختلاف يوجد في طريقة تخطيطنا، وتنظيم حياتنا، والسيطرة على قوتنا النفسية (Psychic Power) الاختلاف بين الشخص الناجح (المميّز) والشخص الوسط (العادي) mediocre يكمن في طريقة تخطيطنا، وتنظيمنا، والسيطرة على قوتنا النفسية-العقلية.

فلسفة الشخص العادي:

هذه هي الطريقة التي يفسّر الأغلبية من الطبقة المتوسطة فلسفتهم في الحياة. هذه هي صورة للطريقة التي بها يفكر الثمانين بالمئة من الناس طريقة حياتهم. نسمي مثل هذه المجموعة سهل. إليك موجز مكثف لأهدافه وطموحه: "أعيش في بيت عادي (كل بيت كما تراه عيني يبدو تماماً مثل بيتي). ما عدا أني أضفت أشياء قليلة لها جعلها تبدو مختلفة قليلاً عن أي سيارة عادية أخرى.

"كل صيفية أحاول أن آخذ زوجتي وأولادي لعطلة أسبوعية، وعندما نستطيع، نفتح حساب توفير ونوفّر بضع دنانير شهرياً، ونحصل على خمسة

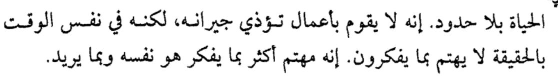
بالمئة فائدة من البنك. نقودي ستكون بأمان ويوماً ما سأكون كما يقول البنكيّون من طبقة الألف. كل أسبوع بعد أسبوع ندعو جميل وليلى إلى منزلنا، وكل أسبوع بعد أسبوع يدعونا جميل وليلى إلى منزلهم"

"لا أحب عملي، لكنه يدفع ما يكفي معيشتنا وبعض الالتزامات الأخرى. لن أصبح غنياً لكني لا أريد أن أصبح غنياً.[إنه يكذب على نفسه]. الشيء الوحيد الحسن عمله هو العيش بأخذ فرص قليلة ما أمكن - ليس لدي أهداف كبيرة -على كل حال- لا أحد يستطيع التنبؤ بالمستقبل. "الناس الذين لديهم نقود وافرة عليهم أن يغشّوا شخصاً ما. لا أريد أن أغش أحداً. قد لا أملك الكثير، لكني شخص صالح وهم سيئون. لا أشتري سندات لأن سوق السندات قد يهبط وأخسر بعض النقود. "لا أهتم بجيراني. لكني يجب أن أعيش بجوارهم، لذا يجب أن أسايرهم وأبسطهم. سوف أحاول أن أسلك سلوك الشخص العادي، لأنه إذا قمت بشيء غير عادي فإن جاري يعارض وعلي أن أنال رضاهم".

هذه هي الطريقة التي يفكر بها أشباه سهل. يذهبون للنوم تقريباً في نفس الوقت، يتناولون بالضبط نفس الفطور، يذهبون للعمل من نفس الشارع. يحيّون زملائهم بطريقة مشابهة متشائمة، يتناولون الغذاء في نفس المكان القذر المُغم للنفس، يعملون نفس الشغل، يرجعون للبيت من نفس الطريق، يتناولون تقريباً نفس العشاء. وبعد يوم ممل، وضاغط، يجمعون كل طاقتهم ويتجهون إلى ركن لمشاهدة التلفزيون. نفس برامج التلفزيون التي شاهدوها الأسبوع السابق.

فلسفة الصفوة (النخبة):

دعنا ننظر الآن إلى الفلسفة التي يتبعها العشرين بالمئة من النخبة القليلة التي تتقدم وتتمتع بالحياة. لنسمي ممثل هذه المجموعة "بديع". بديع يدرك أن



الحياة بلا حدود. إنه لا يقوم بأعمال تؤذي جيرانه، لكنه في نفس الوقت بالحقيقة لا يهتم بما يفكرون. إنه مهتم أكثر بما يفكر هو نفسه وبما يريد.

مثلاً إذا قصّ جاره العشب أمام منزلة مرتين في الأسبوع، هذا لا يزعجه .بديع يقص العشب من أمام منزلة عدة مرات في الأسبوع وكما يريحه.

"بديع" يشعر بمساواته بالآخرين. ولديه عمل يعطيه دخلاً متناسباً مع ما ينتجه. إذا أنتج أكثر نتيجة طموحه وذكائه، يتوقع أن يدفع له أكثر. في قرارة نفسه يشعر أنه قائد لمصيره.

"بديع" يأخذ عطلة ليس مرة واحدة بالسنة فقط، لكن عدة مرات ما أمكن. بديع وعائلته نادراً ما يقومون بعمل الشيء ذاته مرتين. إنه حذر يريد التجربة. بمعنى السيكولوجي يحب العيش المتحرك الخلاق، إنه يعمل أشياء مختلفة ومدهشة.

"بديع" ليس قلقاً على الأمان والمستقبل. إنه مطمئن أنه يستطيع أن يقوم في المستقبل بمعالجة أي حالة تطرأ. وهو يدرك أن الطمأنينة والتأمين والأمان يأتي من الداخل.

في العمل "بديع" يدافع عن لقبه يومياً. إنه ليس خائفاً من الأشخاص الذين ربما يدفعونه -الحقيقة إنه يستمتع بالمنافسة، حيث يجعل التنافس عمله مريحاً.

بديع يقود السيارة التي يريد قيادتها، يذهب إلى حيث يريد أن يذهب، يستمتع بعائلته، ويعيش لينال دفعات وحوافز من الحياة. وقد تعلم حكمة الفيلسوف دزرائيلي - الحياة أقصر كثيراً من أن تكون وضيعة.

بديع يتجنب الروتين الممل. يعمل أشياء ويكسر الروتين الممل للحياة. ويبقي نفسه متجدداً.

بديع ينظر للمستقبل، ليس كنقطة في الفضاء حيث يمكنه أن يجلس على الرمل، ولا يعمل أي شيء، لكن كنقطة في الزمان حيث يكون قد أنجز أهدافه المعينة. بديع يأخذ الفرص لأنه يدرك قانوناً في الطبيعة هو عدم الثبات والتأكيد. وهو يتبع خريطة في العيش والحياة.

بديع ليس مهتم بدخل جاره -بديع مهتم بمقدار الدخل الذي يخصّه هو. بديع ليس مهتماً بالعيش بسلام لدرجة أنه لا يعمل شيئاً مهماً أو لا يواجه أي مشاكل أو مصاعب.

بديع يتجنّب محادثات المطاعم. والاستراحات التي تدور حول الرئيس أو المدير وعلاقاته الاجتماعية، هو مهتم بعلاقاته العائلية الذاتية.

لديك الآن فلسفتين مختلفتين. وإنّ هذا الاختلاف في الفلسفتين هو ما يفسّر ويوضح لماذا تدفع الحياة إلى "بديع" أربع أضعاف ما تدفعه الحياة إلى "سهل". "سهل متقيد طبقاً لما تمليه عليه الجماعة العادية، هو عبداً سيكولوجياً من الطبقة الوسطى في العصر الحديث. أما "بديع" فهو رجل حر، فعّال، منتج، وملك عصري.

إن ثمانين في المئة سلّم قوّته النفسية للعامة ثمانين بالمئة قرّر عدم العيش، ويسمح للآخرين بالسيطرة على تفكيره.

عندما تسير الأشياء بطريقة خطأ، فإن أشباه "سهل" يلومون زوجاتهم أو رئيس العمل، أو بعض السياسيين، أو مستخدميهم. أشباه سهل دائماً يجدون بسهولة من يلومونه (الشخص الذي يحمل خطايا غيره). لسبب مشاكلهم الذاتية. لن يخطر ببال أشباه سهل أنه قد يكون لديهم شيء خطأ يسبب المشاكل. بينما أشباه "بديع" لا يلومون الزوجة، أو رئيسهم في العمل، أو المستخدمين، أو الحكومة في العاصمة. لقد وصل "بديع" إلى النضج السيكولوجي

-إنه يعتبر نفسه مسؤولاً عن أخطائه. وبذلك فإن بديع يؤسس نفسه كرجل يستطيع النمو العلو إلى مستويات أعلى وأعلى من المسؤولية.

يذكر د. شوارتز في أحد كتبه أنه من عدة سنوات حضر الذكرى السنوية الخامسة عشرة لصفّه الجامعي. خمسة عشر سنة مدة طويلة كافية لرؤية ميول معينة وكيف أصبحت حياة الناس.

خلال نهاية الأسبوع يوم الجمعة إلى الأحد، كان لدي الفرصة للتحدث مع خمسة أصدقاء عرفتهم جيداً في الكلية. كل واحد من هؤلاء الأشخاص ابتدأ بطموح عظيم وأحلام عظيمة، وآمال عظيمة.

هؤلاء أفراد تقاسموا نفس الخبرات، عرفوا نفس الناس في تلك الأيام الماضية الطويلة تحدثنا عن الأشياء التي يتحدث عنها معظم طلاب الكلية - النجاح، الحب، الأعمال، المهن، السلام العالمي، المستقبل، الله سبحانه وتعالى، السياسة. لكن أكثر شيء تحدثنا عن الأهداف التي نسعى لتحقيقها. وتفلسفنا عن الحياة، وكان لدينا أحلام كنا نشير إليها "الحياة الحقيقية الجيدة".

دعني الآن أوجز لك مصير كل واحد من هؤلاء الزملاء الخمسة:

حالة رقم ١:

متصلّبة، غضبانة، مريرة السيدة ف. م. السيدة ف. م. متزوجة لطبيب لديها ولدين، وتعيسة بشكل كبير. بدت متميّزة بثباتها ومتوازنة جداً. لكن عينيها بدت حقيرة وقاسية. ووجها يظهر أنها نسيت كيف تضحك وتستمتع بالحياة. علّقت على نفسها "كل ما عملته الثقافة لي جعلتني غير سعيدة"، وزادت في قولها بمرارة "لو أنني لم أتعلم ما يجري في العالم لكنت أفضل حالاً ومتقدمة كثيراً".

"أعيش في بلدة لا أحبها، لا أحب الناس فيها، لا يوجد مكان للذهاب إليه إلا الأشياء الغبيّة مثل الرياضة ونادي البردج. شرحت السبب "إني افترض أن زوجي سعيد"، "على كل حال لديه مهنته وهو يدفن نفسه فيها. لكن ليس لدي. أعتقد أني لم أعد أحبه، لكن لدي ولدين وإني أعيش لأجلهما.

"ربما أني أقدم مظهراً جميلاً، فالناس الذين يعرفوني يعتقدون أنّا زوجين سعيدين. هذا شيء يجب أن أعطي الفضل فيه إلى ثقافتي -لقد علمتني كيف أبدو بطريقة وأشعر بأخرى. هل تدري أشعر كأني مخلوقة إلى سجن سيكولوجي، ويبدو أني هناك إلى الأبد".

الآن لاحظ أن هذه هي المرأة نفسها التي قبل خمسة عشر سنة، كان لديها أهداف كبيرة بأن تكون خبيرة في "علم الإنسان والبشرية" Anthropology من الدرجة الأولى. لقد أرادت أن تجعل العالم مكاناً أفضل للعيش. وفي المدرسة كانت دائماً تتحدث عن العمل مع الأمم المتحدة أو مصلحة الحكومة States Department.

الآن تبدو السيدة ف.م. محبطة كلياً. وقد زالت أكثر جاذبيتها الحميمة التي كانت مميزة بها. لم تكن النقود مشكلتها وكزوجة طبيب محترم أزيلت الفوارق الاجتماعية كمشكلة. مشكلة السيدة ف. م. كانت أنها شعرت بالعبودية. كانت "عبدة" إلى مهنة لم ترغبها، إلى زوج لم تحبه، ومستقبل متشائم كلياً. المصدر الوحيد لسرورها كان ولديها.

إن كأس السيدة ف. م. لم يبق مليئاً أبداً مدة طويلة. وإذا لم يوجد عملية سيكولوجية رئيسية حالاً، فسوف يكون لدى السيدة ف. م. مشاكل رئيسية أخرى تضاف إلى ما تواجهه الآن من إحباط ومشاكل.

حالة رقم ٢: بات المزيّف:

في الكلية كان بات أحد الشخصيات المريحة التي تنجح في تسلية كل شخص. كانت الزمرة القديمة تعتقد أن بات ماهر بصورة فائقة، وأنه شخصية ذكية وحاذقة. حتى بعد الكلية مارس بات فلسفته نحو الحياة. كان يعتقد أن العالم الخارجي غبي. فكّر أن كل ما عليك عمله هو أن تتبنى مقاربة مزيّفة وحرّك نفسه بخفة للنجاح.

لم يفقد بات قدرته على الكلام، وكان يمضي عطلة نهاية الأسبوع متحدثاً عن الصفقات الكبيرة التي أنجزها في السّندات والعقارات، والمغامرات التي أجراها وربحها، والانجازات التي حققها.

لقد تحدث بات بكثرة بحيث ظهر عدم المنطق والثبات في أقواله. ولم ينجح بات في أي شيء.

لقد كانت حالة بات كلها كلام في كلام ولا شيء ملموس أو حقيقي. وصافي ما لديه من الثروة كان لا شيء، وكان رصيده في البنك مغلق من زمن بعيد. لقد دخل بات في طريق وأشياء وخرج منها، ولكنه لم يكن أبداً مرتبطاً بأي شيء سيكولوجياً. كان بات من أولئك الذين ينطبق عليهم قول في يوم ما ستأتي سفينتي.

لقد كرّست جين زوجة بات نفسها محاولة إبقاء بات بوضع حسن، ونظرة ثانية عليها تظهر الضغط الكبير الذي قاسته.

كل شيء حول بات يُظهر أن ثقة بات بنفسه -التي كانت دائماً مصطنعة قد زالت- لم يكن عند بات أي هدف ولم يكن بات مرتبط بأي شيء. اليوم بصراحة بات مثقف غبي.

المشكلة هي أن بات لم يتعلم للآن الحقيقة. لا يزال بات يشعر أن الواجهة المزيفة هي سر النجاح. لا ينقص بات الذكاء ولديه الطموح كاف، لكنه موجه بطريقة خطأ. بات يخاف من نفسه، وأصبح عبداً سيكولوجياً مكرساً إلى يقظة يومية غير متوازنة وغير متناسبة.

حالة رقم ٣:

بل ت. الرجل الذي استسلم تماماً. قبل خمسة عشر عاماً كان بل ت. أحد أكثر الشخصيات الواعدة في صفه الجامعي -ذكي، واعي، ويريد النجاح. لكن بعد خمسة عشر سنة فإن بل ت. قد أقنع نفسه أن الحياة مثل حكم بالسجن- شيء يجب حذفها. بل سيكولوجياً ميّت. الدوافع والحوافز لديه، واجتهاده للهو والإنجاز قد زال. سيكولوجياً بل إنسان آلي يؤدي أعمالاً اقل من قدرته. لقد طوّر نظرة ملتوية عن الحياة.

قال للدكتور شوارتز "نحن لدينا اتجاه غبي في الجامعة". "يجب أن لا يتعلم الناس أن يطلبوا أو يتوقعوا السعادة. يجب أن يعلموا هؤلاء الأولاد (هنا أشار بيده إلى مساكن الطلاب في محيط الجامعة) أن هذا العالم قاسي وينبغي أن يتوقعوا أن يحبوه.

ثم أكدّ بل "لنكن صادقين، الحياة صراع -شيء يجب تحمّله وليس التمتع به". هنا أضاف بل أقوالاً سلبية. ويبدو أن الشيء الوحيد الذي يتحمس له بل هو الجانب السلبي من الأشياء والحياة. وتكلم عن الجمعيات والنقابات الحديثة وكم هو الخداع الذي قابله في العمل، وعدم الاستقامة في السياسة، وكل شيء آخر غير جيد في المجتمع.

ثم فسّر حلّه للأمور: "أخيراً كان لدي منطق الاستسلام. لقد اكتشفت أخيراً كم غبيّة الفكرة القديمة التي تقول. إذا عملت بجد، سوف تتقدم

وتنجح، أخيراً وجدت لنفسي وظيفة في الخدمة المدنية وتوقفت عن محاربة النظام".

هذه الوظيفة تدفع لي ما يكفي للعيش بين الطبقة المتوسطة في الضواحي. تعلمت أن أجد الرضى والقناعة في أشياء أخرى. لكن الشيء المهم هو أني لا أتوقع السعادة، لذلك لن أكون خائب الأمل.

بكلمة واحدة بل ت. مستسلم. وهو يحاول السير في الحياة متجنباً المادة الحقيقية التي تتكون منها الحياة. إنه "منسحب" من الحياة.

جزء من مشكلة بل هي أنه لم يتعلم أبداً أن المشاكل هي أصل روعة ودهشة الحياة. لا يزال بل غير مدرك أن الناس الذين ليس لديهم مشاكل هم فقط الذين انتقلوا إلى العالم الآخر.

حالة رقم ٤: مهنة (عمل) خطأ:

لكن الوقت متأخر كثيراً. يقول د. شوارتز "تِم" صديق قديم آخر قابلته في اجتماع الكلية الخامس عشر لطلاب القدامى. لقد تخرج تِم من كلية الهندسة. أتذكره زميل مخلص، استثنائي ذو وعي وحي الضمير، درس باجتهاد، نجح بصورة حسنة، وحافظ على سجل جيد.

بعد استراحتنا قليلاً قال تِم: "تعرف يا ديف، لقد ارتكبت غلطة واحدة كبيرة، إنها غلطة كبيرة".

سأله د. شوارتز: ما هي يا تِم؟

أجاب تِم: "الحقيقة أني لم أحب الهندسة، تذكر كم كنت أقاسي في الدراسة؟ لقد أنهيت دراسة الهندسة. وبكل ذلك الجهد اللعين، نلتُ الدرجة العليا الثالثة في الصف. "أخذت وظيفة مع شركة X للهندسة، ولا أزال في

هذه الشركة منذ ذلك الوقت. ثم أصبح لدي مسؤولية عائلية، وشعرت أنـي لا أستطيع أن أغير مهنتي إلى شيء آخر. كل وظيفـة قـدّمت لـي كانـت أقـل راتباً، لذلك بقيت مع شركة X للهندسة.

تابع تِم قوله: "الآن الحياة تسير على وتيرة متكـررة. إنـي أدرك الآن أنـه كان يجب أن أدخل حقل البيع أو الإدارة. لكن الوقت متأخر لأغير مهنتي".

سأل د.شوارتز تِم لماذا؟ وهو يفكر أن الوقت ليس متأخراً أبداً لشخص عمره ٤٠سنة ليبدأ عملاً آخر.

تابع تِم قائلاً: "حسناً ديف، لأكـون صـادقاً تمامـاً، إنـي أخـاف أن أغـير مهنتي، علـي أن أنـافس شـباباً أصـغر مـني سـناً، وهـم أكثـر اطلاعـاً علـى الأساليب الحديثة، لذلك فإني عالق".

هذا هو وضع تِم وعمره لا يتعدى الأربعـين، وهـو خـائف أن يـصلح خطأ ارتكبه قبل ١٥ سنة. ومثل ككل الحالات المشابهة، كلما تأخر في قراره، سيكون أكثر عبد للخوف الذي نماه بنفسه.

لقد فات تِم النصيحة الرشيدة التي تقول: "الطريق الوحيد للتغلب علـى الخوف هو عمل الشيء الذي تخافه".

حالة رقم ٥:

مايك القوي- النـائم الـذي تجـاوز الأشـياء والحـوادث وأمـور الحيـاة المتقلبة. في الكلية كان مايك دائماً "الإنسان الطّيـب" لكنـه لم يتفـوق في الحيـاة الاجتماعية أو في الدراسة الأكاديمية. لم يكن لدى مايـك وفـرة مـن النقـود، وقد اشتغل بأعمال مختلفة في معظم الأوقات. كان مايك شخص عملي أكثر منه متكلم.

بعد التخرج من الجامعة حصل لمايك بعض الإخفاقات، لكنه اختار أن لا يعدها كذلك. لقد تقدم مرة لانتخابات مجلس النواب ولم ينجح. وأنشأ عملاً ليجده غير ناجح. كما أنه لاقى عدداً من الخبرات السيئة.

لكنه الآن ومن خلال روح إيجابية لتكرار المحاولة، بنى شركة ناجحة تتعامل بالسندات، وهو يملك حالياً مزرعة واسعة في كولورادو، وشركتين لشراء وبيع السيارات، وعدد آخر من الأعمال. لدى مايك زوجة سعيدة، أربع أولاد، وقد زار أوروبا عدة مرات، كما طار بطيارته الخاصة إلى حفل لقاء خريجي الجامعة. إنه يعيش الحياة ويتمتع بكل دقيقة منها.

يقول د. شوارتز في إحدى زوايا غرفة الأبحاث، سألت مايك كيف استطاع أن يدبر وينجز هذا الكم من النجاحات بالرغم من المشاكل السابقة التي صادفها.

أجاب مايك: "بعد تخرجي من المدرسة طوّرت تدريجياً أساساً لفلسفة شخصية. لقد درّبت نفسي لأن أعتقد إطلاقاً، اعتقاداً جازماً، أن الأشياء جميعها تعمل مجتمعة للخير. مثلاً، عندما نزلت لانتخابات مجلس النواب ولم أنجح، رأيت الجانب الخير في تلك التجربة. تعلمت كثيراً من تلك الحملة الانتخابية. بطريقة ما كنت رابحاً مع أني خسرت الانتخاب.

"عندما فشلت أول مجازفة لي في العمل، أرجعتها إلى فائدة ثقافية وخبرة قيّمة، لو أني لم أفشل في أول مجازفة، لما كنت ناجحاً بهذه الصورة في المجازفات اللاحقة.

يقول د.شوارتز أنا متأكد أن العلامات في الكلية عند مايك لم تكن عالية مثل الآخرين. لكنه تعلم ما يلزم لإيجاد السعادة والرضى في العالم

حوله. لقد تعلم مايك كيف يربح ويربح حتى وإن ظهر أنه يخسر، فالنتيجة النهائية خير له.

لماذا أربعة من خمسة عبيد سيكولوجيا:

يقول الدكتور شوارتز في مساء ذلك الأحد وحين ركبت طائرتي كان لدي شعور مختلط. كان لدي نظرة قريبة واضحة بعد مرور ١٥سنة على خمسة أشخاص متشهابهون بالنسبة للذكاء، للاستعداد، والفرصة، والذين دخلوا معترك الحياة معاً.

كل واحد من هؤلاء الرجال كان لديه تحضير أكاديمي جيد. وكل واحد لديه وفرة من الذكاء. كل واحد عاش ضمن رخاء اقتصادي طويل ومستمر. لكن واحد فقط من الخمسة بأمانة وصدق تغلب على الحياة. لكن لماذا؟.

ما هو الخطأ المرتكب؟ أربعة من أصدقائي القدامى قد ارتكب ما دعوته الخطايا السبعة المميتة.

السبع خطايا السيكولوجية المميتة التي تؤدي إلى الفشل:

خطيئة رقم ١.

السماح للغير بإدارة حياتك بدل أن تديرها أنت حتى تتمكن من عمل ما تريد. إن ارتكاب هذه الخطيئة يعني أنك تستسلم وترضخ إلى أوامر أنا س من الدرجة الثانية. إنك تدعهم يجذبونك للأسفل إلى مستواهم ودخلهم العادي الوسطي، وإنجاز عادي، وسعادة عادية.

يقول أناس الدرجة (الطبقة الثانية)، "يجب أن تعمل هذا" لذلك اعمله. أناس الدرجة الثانية يحدّدون نوع العمل الذي يجب أن تتخذه. والطريقة التي

يجب أن تسلك بها للقيام بذلك العمل، والطريقة التي يجب أن تتبعها في حياتك الخاصة.

أزواج مضلّلون من سوء التوجيه، زوجات متسلطات، رؤساء عمل غير محتملين، وأقارب يتدخلون في الأشياء الخاصة، هؤلاء هم الآخرون الذين يديرون حياتك.

إحدى الطرق لتعرف إن كنت ترتكب هذه الخطيئة هي تحليل آخر قرار اتخذته. هل اخترت ما تريد اختياره؟ أو أنك اخترت على أساس ما سوف يعتقده الناس الآخرون.

خطيئة رقم ٢.

لوم الآخرين لسوء حظك. الشخص الذي لديه نفس منظمة ومطمئنة يخلق الظروف التي تؤثر فيه.

لكن معظم الناس ليس لديهم نفوس منظمة. فالإنسان الإيجابي يخلق الظروف التي تؤثر فيه. كذلك الأشخاص الناجحين. هذه الخطيئة في إيجاد عذر سهلة وخادعة. الأشخاص الذين تعرفهم يرتكبون هذه الخطيئة عندما يحللون عدم تقدمهم في العمل، أو لماذا لا يبيعون، أو لماذا لا ينالون درجات عالية أو لماذا شخص آخر يصعد السّلم وهم يبقون في أسفل الدرجات.

خطيئة رقم ٣.

بيع قدرتك أو مهارتك بثمن بخس (قليل) إظهار احتقار غير شعوري Subconscious لجهدك الذاتي: بدون استثناء الفاشلون في هذا العالم يعتقدون أنهم غير أكفاء، يعتقدون أنهم سينتهون في الصف الأخير من السباق. يعتقدون أن الأشياء الجيدة والمدهشة في الحياة خارج قبضتهم.

غالباً يقال: "الاعتياد، المألوف، يولد الاحتقار"، كذلك بالنسبة لما نظهر من قوة عقلنا الذاتية. كل يوم عشرات الآلاف من الناس يفكرون أفكاراً أصلية بديعة، خلاقة، قيّمة ثم يطورون الأفكار لأنها أتت من عقولهم. من السهل ارتكاب هذه الخطيئة. في الحقيقة، أنا نرتكب خطيئتين كبيرتين بالنسبة للذكاء. نحن نبالغ إجمالاً بذكاء الآخرين ونحن إجمالاً نقلل من قيمة الذكاء لدينا.

خطيئة رقم ٤.

السماح للخوف بالسيطرة على كل ناحية من حياتك. الخوف من الناس الآخرين، الخوف من محاولة تجربة شيء، الخوف من كارثة اقتصادية. الخوف من الذات. هذه بعض المخاوف العامة للناس الذين يرتكبون هذه الخطيئة السيكولوجية المميتة.

إن الذي يحكم العالم هو الخوف وليس الثقة. الخوف هو خلف الفشل.

خطيئة رقم ٥.

الفشل في إدارة وتوجهي أساليبك السيكولوجية -لترتيب عقلك لإنجاز الأهداف. إن الجمع الكبير بين المنتجين من الطبقة (الدرجة الثانية والثالثة لديهم عامة هذه الخطيئة- ليس لديهم قصد حقيقي لأن يكونوا أحياء. إنهم ينتقلون عقلياً مع التيار، تفكيرهم أناني بدل التفكير الموجه لتحقيق أهداف معينة إن عدد قليل من الناس فقط يزعجون أنفسهم لكتابة ما يتوقعون إنجازه. وعدد قليل فقط لديهم العزيمة للحياة. إنهم يسيرون بدون نظام، وهم غير عارفين أين مكانهم، أو أسوأ من هذا لا يعرفون أين هم ذاهبون. إنهم يسيرون برحلة الحياة بدون خريطة بالنتيجة عقولهم لا تؤدي أي عمل قريباً من طاقاتها.

خطيئة رقم ٦.

هي أن تصبح غارقاً في ذاتك وخيالاتك الغير منطقية والغير ملائمة حتى أنها لا تستطيع تعلم أسرار سحر نيل السيطرة على الآخرين.

النجاح يتطلب مقدرة التأثير على الآخرين. لكن هذه المقدرة لا يمكن تطويرها إذا كنت تفكر فقط في نفسك.

في المجتمع المعقد اليوم، يجب أن تكون قادر على إقناع الآخرين بوجهة نظرك إذا كنت تريد مستوى عالي من الإنجاز.

لكن تقريباً كل واحد يرتكب هذه الخطيئة. تقريباً كل واحد يسأل نفسه "شو فيها لي؟" بدلا من أن يسأل "ماذا أستطيع أن أفعل للشخص الآخر؟" القوم الناجحون يعرفون أنه إذا أردت أن تأخذ يجب أن تعطي.

خطيئة رقم ٧.

فشلك في الاعتقاد -تقتنع تماماً- أنك تستطيع أن تجعل عقلك يعمل بالطريقة التي تريده أن يعمل.

فشلك في الاعتقاد أنه يمكنك الربح، وهو أنه يمكنك النجاح، وأنك تستطيع أن تكسب مالاً أكثر، وتنال تأثير أكثر، وتنال سلاماً حقيقياً في العقل، هذا هو مفعول هذه الخطيئة.

تقريباً كل واحد سمع القول المأثور "الإيمان (الاعتقاد) يحرّك الجبال" مئات المرات.

هنا أيضاً الشخص النموذجي الذي تعرفه سيبدي احتقاراً لهذه الحكمة العظيمة. الشخص الناجح يسيطر على تفكيره ولا يدع تفكيره يسيطر عليه.

الآن هو وقت الجد والبدء بالعمل الآن آمل أن تكون مستعداً للقول:

- أريد أن أتحرك إلى الأمام.
- أريد أن أجد سعادة أكثر.
- أريد أن أتمتع بالحياة الطيبة.
- أريد النجاح.

سيطرة على قوتك النفسية، وابدأ حياتك الآن.



إن النجاح هو المقصد الطبيعي للإنسان، وغايته اللائقة. واستعمال الطاقة بصورة صحيحة من نشاط في الاتجاه الصحيح هو طريقنا للفوز والنجاح. لكل شخص تعريفه الخاص للنجاح، ربما كان بصورة مكافئات مالية؛ ربما تضمن اعتراف من زملائنا؛ كثير من الباحثين في العلوم يعتبروا أنفسهم في قمة النجاح، إذا أمكنه أخذ نظرية واحدة ووضعها في إطارها الصحيح بالنسبة للحقائق المادية المعروفة، حتى ولو لم يكن اسمه معروفاً خارج اختصاصه. إنه قد حقق الهدف الذي كان يعمل من أجله.

النجمة السينمائية تعادل في نجاحها الأم التي تربي عائلة من الأطفال بصورة صحيحة وتربية صالحة. مثال الشخص الآخر للنجاح ربما يختلف في اشتراكه بأي صفة مع مثالنا نحن. لكن عندما نراه يعمل برضى وسعادة مستغل طاقاته ومؤهلاته بصورة صحيحة نعرف أننا نتعامل مع شخص ناجح.

عند معرفتنا لأنفسنا يمكننا أن نكون تصوراً صحيحاً للحياة الجيدة بصورة واضحة تتلائم شخصيتنا وذاتنا الفردية. هذه الذات ربما أصيبت بالغموض والارتباك نتيجة لعبادة الأبطال التي ربما كانت سمة من سمات مراهقتنا، وربما الاعتبار الخاطئ أن ما هو نجاح لشخص ما هو في حد ذاته نموذج لنجاح شخص آخر. ومن الخطأ اعتبار إنجازات وطموحات والدينا وأساتذتنا نموذج لنا بدلاً من البحث عن الأنموذج الذي يلائم ويناسب شخصيتنا الفردية وتكويننا.

لنرى السبب الذي يعمل على منعنا من القيام بالجهود الناجحة لتحقيق النجاح؛ وما هو الشيء الذي يغلبنا في جهودنا للنجاح". لننظر ونعتبر نجاح منوم مغناطيسي مع شخص مناسب: شخص يعاني من الدوار حتى على ارتفاع بسيط، عندما ينوم مغناطيسياً باستطاعته المشي فوق جسر من الخشب عالي الارتفاع. شخص آخر يظهر عليه الضعف والرّقة، تحت التنويم المغناطيسي يرفع ثقلاً ضخماً. شخص يعاني من التلعثم في الكلام، تحت التنويم يمكنه أن يلقي خطاباً بدون أي لعثمة أو قصور في الكلام.

إحدى الحالات المثالية ذكرت في كتاب ف. د. مايرز "التنويم في الشخصية الإنسانية":

ممثلة شابة، تحت التمرين والدراسة، استدعيت فجأة للقيام بدور نجمة المسرح. غمرها القلق والخوف. لكن بعد تنويمها قليلاً أدت الدور المطلوب باقتدار وتألق وذكاء. ونالت الاستحسان الكبير من المشاهدين؛ لكنها احتاجت إلى زمن طويل كي تستطيع تأدية دورها بدون مساعدة المنوم المغناطيسي، الذي كان يتواجد خلف خشبة المسرح في غرفة ملابسها.

بعد هذه الملاحظة يشير مايرز إلى أن الخجل الاعتيادي والقلق الذي يغمرنا من معالجة عمل جديد يزال كلياً عند التنويم المغناطيسي، وبدلاً منه تعمل بصورة متقنة وثقة.

يتابع مايرز فيقول أن الإيحاء المغناطيسي ما هو إلا تنقية وتطهير للذاكرة -بمنع استدعاء الفشل السابق، وإطلاق مجموعة من الاتجاهات المطلوبة الضرورية لنجاح الخطة المعينة.

نقول أننا نتعلم "بالتجربة والخطأ والصواب". نتعلم باكتشافنا أن نوعاً من العمل لا يعطي النتيجة التي نتوقعها؛ فنحاول مرة أخرى، وربما عدة مرات،

حتى نجد الأسلوب والطريقة التي تعطي وتنجز هدفنا. ثم إننا نتبنى الأسلوب الأخير من سلسلة الأعمال التي قمنا بها.

هذه هي الصورة العقلية التي تعطيها "التجربة والخطأ والصواب" من أسلوب التعلم. وهي صحيحة على وجه التقرب، لكنها تحذف التأكيد على عنصر في هذا الأسلوب الذي لا نراه ظاهراً ونفكر به، لكنه لا ينسى إطلاقاً من عقلنا الباطن وهو "عنصر الألم".

إننا نعتقد أن النجاح هو الراسب الإجمالي الأخير للتجربة والمحاولات التي قمنا بها، وأنه يلغي من عقولنا جميع الفشل الذي حدث قبله. إننا لا نعتبر الأهمية الكبيرة لمستقبل سلوكنا لتلك التجارب التي انتهت بالفشل قبل نجاحنا الأخير. لقد نجحنا أخيراً هذه حقيقة؛ لكن في ذا ت الوقت اختبرنا الفشل، أحياناً السخرية، أحياناً الإهانة، وأحياناً ألم حقيقي. إننا لا نحتفظ بذاكرتنا وعقلنا الباطن فقط عناصر النجاح الأخير. بل أثر التجارب التي كانت فاشلة. وأن النجاح الذي تحقق في النهاية لا يمنع من أهمية الفشل والألم الذي سبقه بالنسبة لعقلنا الباطن.

العقل الباطن يخشى الألم، السخرية، والتعب: إنه يميل بمجهوده دوماً لتجنب الألم أكثر مما يميل إلى الحصول على اللذات. وهكذا فإننا نواجه حقيقة تدل حالاً على سبب الخمود وعدم الحركة، التي نخضع لها ونستكين، بدل القيام بالعمل الذي يحقق منتفعنا وطموحنا. وفي اللحظات التي يكون فيه العمل الإيجابي لمصلحتنا، نجد أننا لا نعمل بالمرة كيلا نواجه مجرد احتمال الألم.

حتى لا نعيد ذكرى فشلنا السابق، وحتى لا نواجه مخاطر جرح نفوسنا مرة ثانية، إننا نقرر وبدون وعي أن نبقى جامدين لا نقوم بأي عمل أو نشاط، أو أننا نختار القيام بعمل سهل، أو نبدأ ببرنامج نقوم به ونتممه إلى حد النقطة التي كنا قد جرحنا فيها سابقاً؛ ونجد أي عذر للتغلب على

تراجعنا المتسرع، تاركين العمل غير منجز، والمكافئة غير حاصلة. وهكذا يتغلب العقل الباطن، فعلى الأقل لم نجرح مرة ثانية في بقعة حساسة سابقة.

طبعاً، غير معقول إطلاقاً، لكي نتجنب أي إحباط بسيط، نطوي كثير من الفشل ليجرحنا في المستقبل، نفقد الفرصة بعد الفرصة التي ربما لن تتكرر، ونعرض أنفسنا لآلام أكبر من التي حاولنا اجتنابها، وعلى الأقل ذكرى الإحباط والإهانة السابقة تستطيع النوم. ونتغلب على رفض بين الصحوة والنوم.

الحل لكسر تعويذة وقيد الخمود والفشل: "اعمل كأنك غير ممكن أن تفشل". هذه هي المعادلة التي تقودنا من الفشل إلى النجاح.

بالتخيل والتصور أبعد وتخلص من عوامل الشك والخجل وعدم الثقة والخوف. الخوف من ظهورك بصورة مضحكة، هي سبب الإزعاج في حياتك.

إذا استطعت بخيالك وتصورك التقاط حالة العقل التي ستكون عليها إذا عرفت أنك سائر إلى نجاح تم إعداده ولا بد من حصوله، ستجد أن أول نتيجة لهذا التخيل للنجاح هو انطلاق طاقة وحيوية جديدة في كيانك. وبعدها يظهر أن عقلك قد تنهّد نتيجة الراحة، والامتنان لهذا الانطلاق، وسوف يتسع إلى غاية قوته ومداه. في هذه اللحظة يظهر كأن هنالك شيء ساحر قد عم كيانك، ويظهر في هذه الحالة امتداد من السعة والانطلاق أكثر من الحالة الطبيعية العادية.



قوة تحديد الأهداف والالتزام بالامتياز

"هناك شيئان تصوب عليهما في هذه الحياة: الأول: أن تحصل على ما تريد، والثاني: أن تتمتع به".

لوجان بيرسيل سميث

يقول "كريستوفر فرمودلي": "النجاح الوحيد في الحياة هو أن تستطيع أن تحيا حياتك بالطريقة التي تريدها، ويقول أيضاً "فينس لومباردي: "تتمدد جودة حياة المرء بمدى عمق التزامه بالتفوق، بصرف النظر عن المجال الذي اختاره للعمل به". إن تحقيق النجاح أو الفشل في حياتك يتوقف على الاعتقاد بأحدهما. فسواء كنت تعتقد بقدرتك أو عدم قدرتك على تحقيق شيء ما، فأنت على حق. حتى لو كنت تملك المهارات والإمكانات التي تساعدك على تحقيق شيء ما، وقلت لنفسك إنك لن تستطيع تحقيق هدف ما، فإنك بهذا تغلق جميع السبل التي تجعل تحقيق هذا الهدف ممكن وإذا قلت لنفسك إنك تستطيع تحقيق هدف ما، فإنك بذلك تفتح كل الطرق التي تمدك بوسائل تحقيق هذا الهدف.

وإن الوصفة المثلى لتحقيق أقصى نجاح تريده هي: في البداية، حدد النتائج أو الأهداف التي تبغي الوصول إليها، وقم بتنمية إحساسك بما يتحقق، ثم زِدْ مرونتك في تغيير سلوكياتك حتى تجد أفضلها، وثق أنك ستتوصل إلى النتائج أو الأهداف المحددة.

يبدو أن أجسامنا وعقولنا وحالاتنا النفسية كشوكة رنانة في تآلف مع المستويات المرتفعة من الوجود. لذا، فكلما كنت أكثر تناغماً، وأكثر توافقاً،

فمثلما تأتي إلينا المعلومات من اللاوعي (العقل الباطن)، يمكنها أن تأتي إلينا من خارج أنفسنا لو كنا في حالة استعداد لتقبل هذه المعلومات.

عند معرفتك ماذا تريد، يقوم العقل الباطن (اللاوعي) بإعطاء المعلومات بشكل متواصل بالطريقة التي تحركنا في الاتجاهات والتوجهات المعينة. وحتى على مستوى العقل الباطن (اللاوعي)، فإن العقل الباطن يحرف ويحذف ويعمم. لذا فقبل أن يعمل العقل بفاعلية، علينا أن ننمي إحساسنا وتصورنا للنتائج التي نتوقع الوصول إليها. ويسمى د. ماكسويل مولتز هذه العملية بـ"الانضباط النفسي" في كتابه الذي يحمل هذا الاسم. فعندما يكون للعقل هدف محدد، فإنه يركز عليه حتى يتحقق. أما إذا لم يكن لديه هدف محدد، فإن طاقته تتشتت. ويكون مثل الشخص الذي يملك أكبر منشار ولا يعرف لماذا يقف في وسط الغابة. فالاختلاف في قدرات الناس على الخوض والاستقاء من مصادرهم الشخصية يتأثر بشكل مباشر بتوجهاتهم وأهدافهم التي يجدونها.

كيف تصنع في ذهنك، ما تريد وكيف تحصل عليه:

إنك عندما تعرف أهدافك المحددة ونتائجك، فإنك بذلك تعطي عقلك صورة واضحة عن نوعية المعلومات التي يستقبلها من الجهاز العصبي. وإنك تعطيه الرسائل الواضحة التي يحتاجها لكي يصبح مؤثراً وفاعلاً. فالتفوق والتميّز والنجاح يبدأ مع البداية. ولا يمكنك التصويب تجاه هدف أو غاية ما إذا لم تكن تعرف أين هو الهدف بالضبط.

عليك أن تحلم. ولكن من الضروري جداً أن تحلم بطريقة مركزة. ولا تضع حدوداً أو قيوداً على ما يمكن تحقيقه. وهذا بالطبع لا يعني تخليك عن ذكائك وإحساسك وملكاتك الأخرى. فليس هناك حدود للنتائج المتاحة

لك. فكن منفتحاً فكل ما تحتاج إليه هو تقريرك لما تريد. ومن المستحسن أن تتبع بعض القواعد الهامة في صياغة أهدافك ومنها:

- قم بصياغة هدفك بكلمات واضحة، وحدد ما تريد. فغالباً ما يذكر الناس ما لا يريدون فعلاً حدوثه.
- عليك أن تكون دقيقاً بقدر الإمكان، ضع مواصفات الهدف الذي تريده. فكلما كانت مواصفاتك دقيقة، كلما استطاع عقلك تحقيق رغباتك. وتأكد من وضع تاريخ محدد لإتمام وتحقيق أهدافك.
- لتكن إجراءاتك وأفعالك واضحة، واعرف ماذا سيكون شعورك مستقبلاً، وكيف ستبدو، وماذا سترى وتسمع في العالم الخارجي عندما تحقق أهدافك.
- ينبغي أن تبدأ أهدافك وتبقى بيدك أنت. لا تدع تحقيقها يتوقف على آخرين، يغيرون من أنفسهم من أجلك.
- أثبت أن أهدافك سليمة ومقبولة، ومفيدة لك وللآخرين.

إن معرفتك لما تريد تحدد بشكل كبير النتائج التي ستتوصل إلي تحقيقها. وقبل أن يحدث أي تغيير في حياتك، لا بد أن يحدث أولاً في داخلك في عقلك الباطن (اللاوعي). وهناك شيء آخر مدهش بشأن ما يحدث عندما تصل إلى تفسير داخلي واضح في عقلك الباطن لما تريد، فإن عقلك الباطن وجسمك يتم برمجتها لتحقيق هذا الهدف. وهكذا، لكي نتخطى حدودنا الحالية ينبغي أولاً أن نتخطى هذه الحدود داخل عقولنا. ومن ثم، فإن حياتنا سوف تتغير، ولذا، فإن معرفتك أهدافك الحقيقية هو أول المفاتيح للوصول إليها وتحقيقها.

- اكتب قائمة بالمصادر المهمة التي تملكها بالفعل، ويمكن أن تعمل (لصالحك)، كالصفات الشخصية، الأصدقاء، المصادر المالية، التعليم، الثقافة، الوقت، الطاقة ... الخ. وحاول أن تستخرج القوى والمهارات والمصادر والأدوات التي تمتلكها.
- فكر في المرات التي استخدمت فيها هذه المصادر بمهارة تذكر المرات التي أديت فيها مهمات ناجحة سواء في شؤون العمل أو المال أو العلاقات الشخصية والاجتماعية. اكتب ما فعلته حتى نجحت في هذه المهمات، وما هي المصادر والصفات التي قمت باستغلالها أحسن استغلال. وما الذي جعلك تشعر بالنجاح.
- حدد المواصفات الشخصية التي لا بد أن تملكها حتى تحقق هذه الأهداف التي وضعتها.

إن أهم شيء يحدد لنا في النهاية نجاحنا أو فشلنا في تحقيق أهدافنا، هو تصرفاتنا. ولكي نتصرف بوعي، ينبغي أن نضع خطتنا خطوة خطوة. فلكي تبني بيتاً، فإنك تحتاج إلى رسم تخطيط، وتحتاج إلى ترتيب ونظام كي تكمل إجراءاتك ومن ثم تقوم بالبناء.

ما هي أسلم طريقة لتحقيق التفوق؟ إن أسلم طريقة لتحقيق التفوق هي تقليد شخص يكون قد حقق ما تتطلع أنت إلى تحقيقه، لذا، عليك أن تختار بعض النماذج، يمكن أن تكون هذه النماذج أشخاصاً في حياتك، أو أشخاصاً حققوا نجاحات عظيمة. اكتب أسماء بعضهم، ثم حدد في عبارات بسيطة الصفات والسلوكيات التي تميزوا بها وجعلتهم ناجحين.

لا شك أن لديك صورة داخلية لما تود أن تكون عليه، يمكن توفير الوقت والجهد وتتجنب ضياع مجهودك في أساليب وطرق خاطئة بإتباعك

نموذجاً من الناس قد حقق نجاحاً من قبل. تذكر أن الأهداف مثل المغناطيس تجذب كل الأشياء التي تساعد على تحقيقها.

إذا لم يكن لديك تصور واضح لما تريد أن تكونه، فكيف تكون لديك فرصة لتحقق هذا التصور؟ وإذا لم تكن تعي الجو والبيئة الملائمة التي تحتاج إليها، فكيف يمكنك صنعها؟ كيف تستطيع أن تصيب هدفاً إذا لم تكن تعرف هذا الهدف؟ إن عقلك لديه القوة لإعطائك كل شيء تريده، ولكن لا يفعل ذلك إلا إذا كان كل شيء أمامه واضحاً. فأنت لا يمكنك تحقيق هدفك إذا لم تكن تعرف ما هو هذا الهدف بالضبط.

من المهم أن تراجع نتائجك بشكل منتظم. فأحياناً نحن نتغير، ولكن تظل أهدافنا كما هي لأننا لا نحاول أن نعرف ما إذا كنا لا نزال نريد تحقيق نفس هذه الأهداف أم نريد غيرها. لذلك، راجع نتائجك وأهدافك كل عدة أشهر بشكل منتظم. ومن المستحسن أن تحتفظ بدفتر تسجل فيه أهدافك في أي فترة من حياتك.

إن نقطة الانطلاق نحو الإنجاز الكبير تتمثل في تحررك من القيود العقلية التي تعيقك عن التقدم إلى الأمام. فالحلم بأحلام كبرى، وتحديد أهداف كبرى يشكلان نقطة الانطلاق للتفكير، والرؤية والشعور بنفسك كشخص قادر على تحقيق ما هو أكثر بكثير مما حققته قبل ذلك من أهداف. وبدرجة كبيرة، تتحدد طريقة تفكيرك بنفسك وشعورك بشأنها بحسب مدى فعالية ما تشعر به حيال ما تفعله من أمور مهمة، وخاصة فيما يتعلق بعملك أو بمسارك المهني. فمن غير الممكن أن تشعر بالسعادة والثقة بالنفس، إذا كنت غير فعال في مناحي حياتك التي تعتبر ذات أهمية حيوية بالنسبة لشخصيتك. فإحدى أقوى الطرق لتغيير تفكيرك بشأن نفسك هي أن تلتزم بالتفوق. أي أن تلتزم وتتخذ القرارات الآن، بأن نكون أفضل. حيث أن فعل التفكير في حد ذاته في إمكانية أن نتفوق ونتميز في ما تفعله من شأنه أن يغير حالتك العقلية، وأن يحسن من شخصيتك، كما أنه

يجعل منك شخصاً أسعد، ويزيد من تقديرك لذاتك إنك بذلك تحب ذاتك وتحترمها بدرجة أكبر، فقط باتخاذك قرار بأن تكون الأفضل.

الطموح:

لعل أهمل السمات التي يتحلى بها الأشخاص الأعلى إنجازاً هي الطموح. إنهم ينظرون إلى أنفسهم، ويفكرون بها، ويتعاملون مع أنفسهم كل يوم كما لو أنهم بين النخبة في مجالاتهم. ويحددون لأنفسهم أهدافاً سامية، ويعملون على الدوام لتجاوز تلك الأهداف.

ويعتبر كل من تقدير الذات وفاعليتها وجهين لنفس العملة وهي الشخصية. ويمكن لك أن تحب ذاتك وتحترمها فقط عندما تعرف وتؤمن أنك تجيد ما تقوم به حقاً. فإحساس الإتقان الشخصي أساسي بشكل كبير لشخصية إنسانية تتحلى بالصحة. فكل شيء تنجزه بطريقة فائقة يرفع من تقديرك لذاتك ويحسن من شعورك حيال نفسك.

ميزة الفوز:

إن أحد أهم مبادئ النجاح على الإطلاق هو مفهوم "ميزة الفوز" وهذا المفهوم يقدم تفسيراً للنجاح والفشل. وينص هذا المبدأ على أن: **"الاختلافات الصغيرة في الكفاءة بوسعها أن تؤدي إلى اختلافات هائلة في الإنتاج"**. إذ يبدو أن أهل القمة في كل مجال عادة لا يتميزون إلا بفارق طفيف عن المتوسط فيما يقومون به من أمور حاسمة.

ولكن أن تتميز ولو بفارق طفيف في نواحي المهارات الأساسية على نحو ثابت ينتهي بك إلى مراكمة فارق هائل على مستوى النتائج.

إن كل ما تحتاج إليه هو أن تكون أفضل قليلاً جداً بدرجة ثلاثة بالمائة فقط من كل ناحية أساسية من نواحي عملك أو وظيفتك من أجل اكتساب ميزة الفوز والتفوق. وهذه الميزة البسيطة تتيح لك أن تتحرك قدماً في سباق الحياة. وما إن تتقدم قليلاً حتى تستطيع أن تحافظ على هذه المساحة من التقدم عن الآخرين، وأن تزيدها عن طريق التحسين التدريجي المستمر للذات. ويمكن أن تواصل التحسن والتقدم عن طريق التعلم والتمرن. وبهذه الوسيلة البسيطة الفعالة، سرعان ما تندرج في نسبة العشر بالمائة من شاغلي القمة أو التقدم والنجاح، وحتى قد تندرج ضمن نسبة الخمسة بالمائة لأفضل الأشخاص في مجالك.

المهارات الأساسية وتحديها:

إن النجاح في أي عمل أو وظيفة يقتضي مستوى الحد الأدنى من الأداء في واحدة، أو أكثر من المهام والاختصاصات. وتلك المهام هي النواحي الأساسية للنتائج الخاصة بالرتبة الوظيفية. وهي تلك المهام التي يتوجب عليك القيام بها بشكل مطلق وإيجابي. ويجب أن تقوم بها على خير وجه لكي تكون ناجحاً في وظيفتك على وجه العموم. ومهمتك هي تحديد النواحي الأساسية، ثم رسم خطة لتحسين كل منها.

يمكن تعريف كل وظيفة أو عمل أو نتيجة مطلوبة وفقاً للمهارات الأساسية الضرورية لإنجازها. على سبيل المثال هناك سبع نواحي أساسية في عملية "البيع"، وضعف أي ناحية منها من شأنه أن يعيقك عن تحقيق مبيعات بالقدر الذي تبغيه. وهذه النواحي الأساسية هي:

- التوقع.

- تأسيس مبادئ الثقة والوفاق.
- تحديد مشكلة العميل أو احتياجاته.
- عرض السلعة أو الخدمة كحل مثالي للمشكلة.
- الجواب على الاعتراضات وأوجه القلق.
- الوصول إلى نقطة اتفاق من أجل التقدم للأمام.
- الحصول على اتفاق لإعادة البيع، أو التوجه لعميل محتمل آخر.

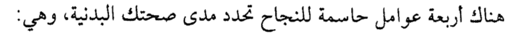
إذا كان أداؤك حسناً في هذه النواحي جميعها، فسرعان ما تصعد وتتربع على قمة مجالك. أما إذا كان أداؤك ضعيفاً في أية ناحية سيتحدد دخلك بأدائك في هذه الناحية.

مهارات الإدارة الرئيسية:

- التخطيط.
- التنظيم.
- اختيار الأشخاص المناسبين.
- التفويض.
- الإشراف.
- القياس.
- إعداد التقارير.

إذا كنت متفوقاً في كل مهارة أساسية عدا واحدة فقط من المهارات المذكورة، فإن نقطة الضعف الوحيدة هذه سوف تعيقك في مسارك المهني كمدير.





هناك أربعة عوامل حاسمة للنجاح تحدد مدى صحتك البدنية، وهي:

١. الغذاء السليم المتوازن.

٢. الوزن السليم.

٣. التمرينات البدنية السليمة.

٤. الراحة الجسمية والنفسية.

يكاد يكون من الممكن الكشف عن جذور جميع مشكلاتك الصحية لتجد أصلها متعلقاً بمشكلة، أو قصور في إحدى تلك النواحي المذكورة الأربعة.

أنت تحدد دخلك:

إذا لم تكن سعيداً بأي جانب من جوانب عملك أو حياتك، فالأمر يتوقف عليك لكي تغيره. قال أحد رجال الاقتصاد ذات مرة: "إياك والشكوى، إياك واختلاق الأعذار". إذا وجدت ناحية من نواحي حياتك العملية أو الشخصية لا تحوز رضاك، فلا تضع الوقت في الشكوى بصددها. وبدلاً من ذلك، قم وتحرك. وافعل كما عبر عن ذلك "هاملت" في مسرحية "شكسبير": "قد جيوشك نحو بحر المشكلات والمتاعب، ثم أقض عليها بالمواجهة".

تصور نفسك كرئيس شركتك الخاصة للخدمات الشخصية، حيث ينبغي أن تحمل المسئولية الكاملة عن كل ما أنت عليه، وكل ما ستكونه في المستقبل القريب. تخيل فقط، إنك ما أنت عليه الآن في موضعك الحالي هو كنتيجة لما اتخذته من قرارات سابقة لأن تكون هناك. وإن كل ما ستنجزه في حياتك سيتحدد بدرجة كبيرة بالأفعال التي قمت بها. أو أخفقت من القيام بها. إنك المسئول. إنك من يمسك بزمام الأمور. وإنك المتحكم. أنت رئيس نفسك. وليس من حدود أمامك عدا تلك الحدود التي تسمح للعالم الخارجي بوضعها أمامك.



غرض التخطيط الاستراتيجي:

حين تفكر وتتصور نفسك باعتبارك شركة خدمات شخصية، فإنك تفضل نفسك على أولئك الأشخاص الذين يعتقدون أنهم يعملون لصالح شخص آخر. فحين تضطلع بمسئولية مسارك المهني، تبدأ في التفكير بالتخطيط الاستراتيجي الشخصي، مثل مشروع تجاري كبير. وتبدأ في وضع خطط للمدى البعيد.

إن التخطيط الشخصي وتخطيط الشركة متشابهاً تماماً. والغرض من التخطيط الاستراتيجي في مشروع تجاري هو تحقيق أعلى عائد ربحية مستثمر في هذا المشروع. كما أن جميع الخطط الاستراتيجية تستهدف تنظيم الموارد، والنشاطات الخاصة بالشركة على النحو الذي يحقق أعلى نسبة من العائد المالي على مواردها، وأعلى مما سبق تحقيقه. ويهدف التخطيط الاستراتيجي إلى زيادة نسبة الناتج إلى المستثمر (المدخلات). كما أن كل الممارسات الإدارية، الشائعة اليوم، مثل إعادة الهيكلة، وإعادة التنظيم، وإعادة الابتكار، تستهدف تحسين الاستغلال بحيث تجني الشركة أو المؤسسة المزيد من المال.

يركز التخطيط الاستراتيجي الشخصي على تنظيم، وإعادة تنظيم حياتك، وإعادة هيكلة نشاطاتك، من أجل رفع النوعية والمقدار لما تحصل عليه من عوائد لاستثمار ساعات أيام حياتك أو عوائد طاقتك المصروفة فيما تقوم به من عمل. وتأتي الثمار المالية كنتيجة لأداء وظيفة ما أو عمل ما، أو إنتاج بضائع وخدمات ذات قيمة، ويوجد من يستعد للدفع في مقابلها. فإذا أردت أن تزيد من مقدار ما تحصد، ينبغي أن تضع خطة لتزيد مقدار ما تزرع.

مجال التفوق والامتياز:

إن "الميزة التنافسية"، أو "منطقة التفوق"، هي العامل الحاسم الذي يحدد نجاح أو فشل أي شركة. وتبزغ كل شركة للوجود وتستمر، لأنها تحوذ على إمكانية فريدة لتقديم شيء ما للسوق يعتبر أفضل من ناحية أو أخرى من أي شيء آخر يعرضه المنافسون. وإنها تبقى في السوق أو في مجال الأعمال بمقدار ما تستمر في إرضاء عملائها في منطقة محددة أفضل من أي شخص آخر.

يحدد عرض البيع الفريد أو الميزة التنافسية للشركة معدل نموها، ومستوى مبيعاتها وربحيتها، وحتى استمراريتها نفسها. والشركات التي تفتقر لميزة تنافسية سرعان ما تختفي من السوق، ليحل محلها شركات أخرى لها مزايا تنافسية واضحة وصريحة ومميزة. بحيث يمكن للعميل أن يدفع في مقابلها.

كما يتوجب على رئيس إحدى الشركات أن يضع ميزة تنافسية ذات شأن ويحافظ عليها، يتوجب عليك أنت أيضاً. فينبغي عليك اكتساب مجال "تفرد". لا بدّ أن تكون متفوقاً بشكل مطلق فيما تقوم به من عمل، بحيث تستطيع الارتقاء لقمة مجالك. وخياراتك وقراراتك بشأن طبيعة ميزتك التنافسية هي العامل الحاسم في تحديد نجاحك المالي في حياتك ومسارك المهني وتفوقك.

ينتج نجاحك الدائم من عملك، أو مسارك المهني عن قيامك بشيء ما بكفاءة عالية، شيء يقدر الآخرون، ومستعدون للدفع نظيره. وإن أي شيء يمكن لأي شخص آخر القيام به بطريقة فائقة ومميزة، فإن بوسعك أن تتعلم القيام به بنفس الكفاءة.

إن الطريقة الفعالة للتقدم نحو الصفوف الأمامية للحياة بسيطة، وهناك تتوافر كل الأشياء والأمور الطيبة. أولاً عليك أن تدخل الصف واتخذ قراراً

بالانضمام إلى نسبة العشرة بالمئة من أهل القمة والتفوق، ثانياً: ابق في الصف ما إن تبدأ التحرك صوب التفوق الشخصي، واصل التعلم والتمرن حتى تحقق ذلك.

إن المصاف الأمامية للحياة تتحرك إنها لا تنغلق أبداً أمامنا. وهي مفتوحة دوماً يومياً ليلاً ونهاراً. وكل شخص يدخل الصف ويبقى فيه يصل للمقدرة في نهاية الأمر. ولا شيء بوسعه أن يوقفك عن الوصول إلى نسبة العشرة بالمئة من أهل القمة والتفوق فيما عداك أنت نفسك، فأنت وحدك المسئول.

اجعل ميزتك التنافسية واضحة:

اسأل نفسك: "ما هي ميزتك التنافسية؟" "أين يكمن تفوق أدائك بالتحديد؟" "ما الشيء الذي تقوم به أفضل من أي شخص آخر في مجال عملك؟" "ما هي المهارات الفريدة التي لديك، ويعود إليها أغلب نجاحك؟".

إن معظم الناس يواجهون مشكلة في الإجابة عن هذه الأسئلة، فهم غير متأكدين بشأن ما هي ميزتهم التنافسية اليوم، وبالتالي ليس لديهم أدنى فكرة عما ستكون عليه في المستقبل.

حدد وقم بما تستمتع بالقيام به:

إن الأشخاص الناجحون يقومون بما يحبون أن يقوموا به. يؤدون عملهم أو وظيفتهم لما فيها من فن وبهجة ومتعة. وسيقومون بما يقومون به حتى ولو لم يتلقوا عنه مالاً.

يقول الأثرياء جداً وأصحاب الملايين إن سر نجاحهم هو أنهم عثروا على الشيء أو الأمر الذي يستمتعون بالقيام به، ثم قاموا بكامل جوارحهم. لا يشعر أغلب الناجحين أنهم يعملون حقاً. يقول بعضهم: "إني لم أعمل ليوم واحد في

حياتي". فعملهم يمتزج بلعبهم، فهم لا يدرون أين يبدأ هذا وينتهي ذاك. وعندما لا يكونون منشغلين بالعمل فهم يفكرون فيه ويتحدثون عنه. وحينما يكونون في حالة العمل فإنهم ينسون أنفسهم وهم يعملون.

من بين آلاف الوظائف الموجودة، هناك عدد كبير منها يمكن لك العمل به، وكسب رزق ممتاز. فليكن هدفك هو إنتقاء الأعظم من المتعة والعوائد المالية، ومن ثم توجه كل طاقتك نحو التميز والتفوق في تلك الناحية.

إن احد الاختبارات التي تحدد ما إذا كان أحد الأمور مناسباً لك أم لا هو رغبتك في تعلم المزيد بشأنه. إنك سوف تستمتع بالقراءة بشأنه، والتحدث عنه، والتعلم فيه. وليس هذا فقط، بل إنك ستعجب بالأشخاص الأكثر نجاحاً في المجال الذي يناسبك بشكل مثالي.

شعورك بالمتعة والأهمية:

لقد كتب "ديل كارنجي": "قل لي ما الذي يمنح أحد الأشخاص أعظم شعور بالأهمية، وسوف أقول لك ما هي فلسفته الكاملة في الحياة". ما الذي يمنحك أعظم قدر من الشعور بالأهمية؟ وما الذي يمنحك إحساساً عالياً من تقدير الذات عندما توفق في القيام به؟ ما الذي تستمتع بالقيام به أكثر من سواه، بحيث تعود للعمل به باستمرار؟.

وقد قال "نابليون هيل": "إن أحد الأسرار الكبرى للنجاح هو أن تقرر ما الشيء الذي يقدم لك أقصى متعة عند القيام به، ثم توجد وسيلة لكسب رزق لا بأس به من خلاله. أغلب الناس يقومون بنقيض هذا. فهم يفعلون ما يشعرون أنه ينبغي عليهم القيام به، لكي يوفروا في النهاية الوقت والمال اللازمين للقيام بما يميلون إليه حقاً.

ليكن هدفك أن تقوم بما تستمتع حقاً به منذ البداية. على هذا، ستستمر في التحسن، والتحسن في القيام بالمزيد من الأمور التي تمنحك أقصى شعور بالأهمية والمتعة أيضاً.

إن مفتاح النجاح والسعادة في الحياة "أن يُلبي المرء رغباته الخاصة" بمعنى أن يقوم بأكثر ما يحب القيام به. أي أن تطل على المنظر العام لحياتك، ثم تحدد تلك الأعمال والنشاطات التي تستمتع بها أكثر من أي شيء آخر، أي الأمور التي سوف تقوم بها إذا لم يكن أمامك أية حدود، ومن ثم تبني حياتك بناءً على تلك الأعمال والنشاطات.

الرغبة الباطنة الكامنة:

إن رغبتك الكامنة في داخلك هي الشيء الوحيد الخاص الذي خلقت لتقوم به. وما من أحد يمكنه القيام به على النحو الذي تستطيعه أنت، إنه الشيء الذي طالما دعاك لسنوات عديدة. إنه الشيء الذي يستولي على اهتمامك، ويجذبك إليه منذ الطفولة.

ربما لم تخبر أي شخص بشأن هذا الشيء أبداً. وقد تشعر في أعماقك بالخوف من التغييرات الكبيرة التي ينبغي عليك القيام بها وإدخالها من أجل السعي وراء رغبتك الكامنة الباطنة. لكن الحقيقة أنك لن تنال أبداً سعادة حقيقية، أو رضا فعلياً قبل أن تسمح لنفسك بالمضي والانخراط بهذا الشيء مهما كان.

تخصص في مجالك:

إن المقصود من التخصص هو أن تقرر ما الذي ستعمله على خير وجه، في مجال عملك. والناجحون في كل مجال يميلون للتخصص وليس للتعميم. إنهم

يقومون بتركيز وقتهم ومواهبهم بدلاً من محاولة القيام بأمور أكثر من اللازم. وإنهم يجتهدون لاكتساب سمعة البراعة الفائقة والتميز في ناحية بعينها. إنهم لا يحاولون إتقان جميع المهام والوظائف والصنائع الموجودة في العالم.

وإن المشروع التجاري الناجح قد يتخصص في نمط بعينه من العملاء، أو في سوق محدد. وقد يتخصص في منتج محدد، أو في خدمة محددة لهذا النمط من العملاء، كما أن رجل الأعمال الناجح سوف يتخصص في بيع منتج أو خدمة محددين لنمط بعينه من العملاء. وسوف يتفق الشخص الناجح في أي مجال المزيد من وقته في القيام بأمور أقل تنوعاً مما يضيف له قيمة أعلى في أحد التخصصات على وجه التحديد.

التمايز:

التمايز هو العامل الرئيسي الذي يحدد نجاح أغلب أعمال المبيعات، والتسويق، ونمو المشاريع التجارية. ويحدد بشكل مبدأي نجاحك في مسارك المهني.

يعرّف "التمايز" بأنه يميزك عن الآخرين في مجالك ممن يقدمون أشياء مماثلة لما تقدمه. وبالحقيقة فإن مجال تمايزك هو نفسه مجال تفوّقك، ومنطقة التفرد بداخلك. إنه ما يعطيك ميزة تنافسية على الآخرين في مجال تخصصك.

عند القيام بالتخطيط الاستراتيجي الشخصي لمسارك المهني، لا بد أن تسأل نفسك، ماذا لديك من مهارات فريدة تجعلك متفوقاً عن أي شخص آخر يقوم بالوظيفة نفسها التي تقوم بها؟ ما المهارات التي سيكون من المفيد لك اكتسابها؟ إذا لم تكن متفوقاً في مجالك الحالي، فما الخطوات التي تحتاج لإنجازها على الفور لتصل بنفسك في نقطة تضعك خارج المنافسة مع الآخرين؟

حدد عملاءك النموذجين:

في اختيار القطاع قم بتحديد عملائك النموذجين. من هم؟ أين هم؟ ما القاسم المشترك فيما بينهم؟ ما أعمارهم، دخولهم، مستويات تعليمهم، خلفياتهم، مكاناتهم، تجاربهم، وخبراتهم؟ ...الخ. اليوم هناك المزيد والمزيج من آليات التسويق وترتكز على قطاعات ضيقة ف السوق وقطاعات شديدة الصغر والتحديد والتخصص. إن كلاً من المبيعات والتسويق أمران فرديان وشخصيان، ويستهدفان مجموعات محددة بدقة من العملاء المحتملين، ولهم صفات وسمات وميزات خاصة بهم. وعليك أن تتعرف على عملائك النموذجين.

تكثيف الطاقات:

لعل الاستراتيجية الأهم على الإطلاق في مجال المبيعات والتسويق، هي مبدأ "التكثيف". وهي قدرتك على تركيز كل طاقاتك ومواردك على أولئك العملاء المحددين أو الأسواق المحددة، حيث تكون أمامك أعظم الفرص للنجاح في أقصر الفترات الزمنية.

إن القدرة على التركيز بعقل صافي غير مشوش على الفرص ذات القيمة الأعلى، من شانه أن يزيد مما تحصل عليه من عوائد على طاقتك، أكثر مما يفعل أي عامل آخر. فالتركيز من مبادئ النجاح الأساسية في كل المجالات المتعددة.

إن مهمتك الضرورية هي التأكد من مستوى المبيعات العالي لخدماتك الشخصية التي يمكن لك إنجازها. وهذا يقضي منك القيام بك من التخصص، التمايز، اختيار القطاع، والتركيز. وباعتبارك رئيساً لحياتك الشخصية والمهنية، ينبغي أن تصير متفوقاً لأقصى حد في القيام بأمر أو أمرين يمكن للسوق أن يدفع في مقابلهما. ومن ثم تقوم بتحسين نفسك باستمرار من هذين المجالين.

أنت إنسان متفرد وفائق:

إنك إنسان فائق متميز ومتفرد. لقد ولدت وبداخلك مواهب وقدرات متفردة تجعلك مختلفاً عن سائر البشر أجمعين الذين وجدوا على الإطلاق.

فما من أحد لديه ما لديك من المزيج المتميز والفريد لكل من التجارب، والأفكار، والمشاعر، والخيال...الخ. إن بداخلك -في هذه اللحظة- القدرة على أن تكون، وأن تملك، وأن تقوم بأي شيء فعلياً يمكن لك تخيله.

كلنا من أصل واحد.. من طاقة واحدة... ولكن لكل إنسان فرديته وتمايزه الخاص به. الفرق بين إنسان وإنسان ليس مجرد فرق كمي في الذرات، وإنما هناك فرق أكبر وأعمق وأعقد في العلاقات بين تلك الذرات وفي كيفية الترابط بينها.

كما تتألف جميع الكتب والمؤلفات من الحروف الأبجدية، فيكون لكل كتاب روحه وطابعه وشخصيته ونوعيته كمخلوق مستقل متفرد عن بقية المؤلفات مع أن جميع الكتب مؤلفة من نفس الحروف الأبجدية، كذلك فإننا نعلم من أمر توليف الجينات الوراثية في الخلية الأولى أن جميع الأجنة الآدمية يتم توليفها من حوالي عشرين حرفاً كيميائياً من بروتين RNA, DNA.

ونعلم أن لكل جسد شفرة كيميائية خاصة به بحيث يصعب ترقيع جسد بقطعة أو عضو من جسد آخر... فالتفرد والفردية والتميز حقيقة جوهرية يشهد بها العلم.

لقد خلق الله ملايين البشر، وجعل في هذه المساحة الصغيرة التي هي الوجه ما يميز بين هذه الملايين بحيث لم تختلط ولم يكرر فيها قط، بل جعل في كل منها شيئاً ليس في الآخرين، يتميز به كل إنسان عن الباقين، وكما فعل الله تعالى في الأشكال فعل في الأصوات، فملايين الناس يتكلمون اللغة

العربية، وملايين منهم يتكلمون الفرنسية، وملايين يتكلمون الإنجليزية، وهكذا، ولكن الله جعل لكل إنسان بحّة خاصة وصوتاً معيناً، بحيث لا تختلط هذه البحّة ولا ذلك الصوت بشخص آخر، فإذا سمعنا صوتاً تعودنا عليه، عرفنا صاحبه قبل أن نراه. فهناك شيئاً ميز الله به بين الأصوات، وذلك الشيء لا ندري كنهه، ولكنه موجود على كل حال، وبه تفرق بين أصوات الناس كما تفرق بين أشكالهم.

ومثل هذا يقال عن اختلاف الخطوط واختلاف البصمات. فلكل إنسان طابع خاص في خطه، فلا نكاد نرى خطاً أليفاً لك حتى تعرف كاتبه. أما البصمات فهذا التفرد فيها لدرجة أن ينفرد كل إنسان ببصمة خاصة مختلفة. لا تتشابه بصمتان لاثنين ولو كانا توأمين منذ بدء الخليقة إلى اليوم رغم ملايين الملايين من الأفراد.

إن النجاح والسعادة يتأتيان حين تستطيع معرفة قدراتك الطبيعية، وتركز على تطويرها جنباً إلى جنب مع مواهبك الفطرية. ويبدو الأمر كما لو أنك مصمم من أجل النجاح والتميز بطريقة معينة، وإذا استطعت إيجاد الناحية التي صممت النجاح فيها على وجه الخصوص، فسوف تنجز في بضعة أعوام أكثر مما ينجزه الناس عبر عمرهم كله.

كتب "أنتوني روبنز" في كتابه "قدرات غير محدودة": منذ ثلاث سنوات جلست مع نفسي ووضعت تصميماً للشكل الذي أريد أن يكون عليه يومي وبيئتي، والآن، إنني أحيا حياة رائعة.

في ذلك الوقت، كنت أعيش في منزل أنيق في "مارينا ديل راي" بولاية كاليفورنيا، ولكني كنت أريد مكاناً أفضل لذا، فقد قررت أن أقوم بورشة عمل لأضع وأصمم أهدافي الخاصة بي. قررت أن أضع تصميماً ليومي، ثم أعطي إشارة لعقلي الباطن لأخلق لنفس هذه الحياة المثالية عن طريق

ممارستها في خيالي بالأسلوب الذي أرغب فيه تماماً، هكذا بدأت. كنت أعلم أني أريد الاستيقاظ مبكراً لأرى منظر المحيط في الصباح، ثم أردت أن أجري على الشاطئ، كان بخيالي صورة ولكنها لم تكن تامة الوضوح -لمكان فيه ماء وخضرة.

وبعد أن مرنت نفسي، أردت أن يكون لديّ مكان رائع أعمل فيه. تخيلت هذا المكان مرتفعاً ورحباً. تخيلت شكله أسطوانياً بالدور الثاني أو الثالث في منزلي، وتمنيت أن يكون لي سيارة ليموزين بسائقها. تمنيت أن أعمل مع أربعة أو خمسة شركاء نشطين وطموحين مثلي، شركاء يمكنهم تفهمي ويمكنني طرح أفكاري الجديدة عليهم دائماً. حلمت بإنسانة مثالية لتكون زوجتي. لم يكن لديّ أي أموال، ولكني قررت أنني أريد أن أكون مستقلاً من الناحية المادية.

وبالفعل، لقد حصلت على كل شيء كما رسمته في مخيلتي. كل ما تخيلته تحقق. فقلعتي هي المكان الذي حلمت به بالضبط عندما كنت أعيش في "مارينا ديل راي". وقد قابلت فتاتي المثالية بعد ذلك بستة أشهر لقد هيأت لنفسي الجو الذي يغذي عقلي وقدرتي على الخلق والابتكار، الجو الذي يقوي رغبتي في أن أكون ما أريد، والذي يخلق بداخلي الرغبة الدائمة في الامتنان لما أنا فيه، لماذا حدث كل هذا؟. لقد حددت هدفاً لنفسي، وكل يوم كنت أعطي عقلي رسائل واضحة ودقيقة ومباشرة تقول: إن هذا هو واقعي الذي أعيش فيه، ولأني لديّ الهدف الواضح المحدد، فإن عقلي الباطن قاد أفعالي وأفكاري إلى تحقيق الأهداف التي كنت أبغيها. لقد نجحت هذه الطريقة معي بالفعل، ويمكنها أيضاً أن تنجح معك.

والآن، عليك القيام بشيء واحد أخير. اكتب قائمة بالأشياء التي تملكها الآن، وكانت أهداف لك في الماضي. كل الأشياء التي تستطيع القيام بها،

وكل الأنشطة، وكل الناس الذين تشعر بالامتنان لهم، والمصادر التي أصبحت متاحة أمامك. إنني أسمي هذه القائمة "أجندة الامتنان". أحياناً، يتوقف الناس عند الشيء الذي يريدونه ولا يقدرون على استغلال الأشياء التي حصلوا عليها بالفعل. والخطوة الأولى نحو تحقيق هدف ما هي إدراك ما نملكه فعلاً، والامتنان لذلك، ثم تطبيق ذلك على كل إنجازات مستقبلنا. إننا جميعاً لدينا الوسائل التي يمكنها أن تجعل حياتنا أفضل في أي وقت. إن تحقيق أصعب أحلامك يجب أن يبدأ الآن مع الخطوات اليومية التي تضع قدميك على الطريق الصحيح. كتب شكسبير يوماً: "الفعل هو الفصاحة". فابدأ الآن بفعل فصيح يقودك إلى نتائج أكثر فصاحة.

لقد رأينا أهمية الدقة في صياغة أهدافنا. ونفس الوضع، ينطبق على كل تفاعلاتنا مع أنفسنا ومع الآخرين. فكلما كنت أكثر دقة، كلما أصبحت أكثر فاعلية وإنجاز.



واجه مخاوفك

"إذا ألغيت الخوف من عقلك وقلبك، كسبت الثقة التي لا بد منها لحياة منتصرة، وعاونت على خلق الثقة لدى الآخرين. وبفضل الإيمان والشكر نستطيع أن نجعل الخوف في إجازة"

"جورج ماثيو آدمز"

"إن قدرة المرء على الوعي فقط تجعل منه إنساناً"

"كارل يونغ"

"النجاح طبيعي وشرعي، يعتمد على حالة عقل وجسم إيجابية، على قوة العمل، وعلى الشجاعة" "

إمرسون"

إن أصدق وأثمن اللحظات هي تلك التي يختلي فيها الإنسان بذاته، لسبر أغوارها ويتعرف إلى طبيعتها من أجل إدراك حقيقتها وفهم أبعادها الفكرية والباطنية والجسدية، ليتمكن من الارتقاء بها إلى مستوى تحقيق الوعي الذاتي بما يحويه من خفايا و أسرار. وإن الوعي بماهية الذات الإنسانية يعتبر الجوهر والمحور في الكيان الإنساني.

والوعي بمفهومه الواسع يعبر عن حالة عقلية يكون فيها العقل بحالة إدراك ويقظة وتواصل مباشر مع ذاته، ومع محيطه الخارجي عن طريق منافذ الوعي التي تتمثل عادة بحواس الإنسان الخمس، كما يمثل الحالة العقلية التي يتميز بها الإنسان كالإدراك الذاتي (وعي الذات)، والحكمة (العقلانية)، والقدرة على الإدراك الحسي للعلاقة بين الكيان الشخصي ومحيطه الطبيعي.

ولأن الإنسان هو سيد المخلوقات على الأرض، فقد خلق متسلحاً بهبة المقدرة على وعي وصقل وتوجيه ذاته. إذ أن جهله لنفسه وعدم معرفته بطاقاتها الكامنة، يجعله مكبلاً بالظلمة والجهل غير قادر على التقدم، مما يخلق لديه شعوراً سلبياً يؤدي بشكل مباشر إلى تدمير ما لديه من طاقات، إذ إن عطاء وإنتاج المرء يتأثر إيجاباً وسلباً بعمق وعيه وإدراكه لكيانه.

إننا نعيش أقل من مستوى حياتنا، وعندما ننطلق من قيد الأشياء التي تقيدنا وتعيقنا بلوغ مستوى مقدرتنا وطاقاتنا الكامنة في أنفسنا ترى كأننا قد خلقنا من جديد، لنعيش حياتنا الطبيعية التي تظهر وكأنها خارقة للطبيعة.

إن جميع الأشخاص الذين عاشوا حياة منتجة من مخترعين، وكتاب، ومؤلفين، وفلاسفة، وفنانين، ورجال أعمال وغيرهم يستعملون أحياناً بصورة غير واعية اتجاهاً عقلياً إيجابياً يساعدهم على تحقيق أعمالهم وتطلعاتهم.

هذا الاتجاه العقلي يأتي أحياناً من خلال الفلسفة، والعقيدة، أو الإعجاب بحياة بعض الشخصيات التاريخية التي أعطت أعمالاً خلاقة وتركت بصمتها على سير الإنسانية وحياتها نحو التقدم والنمو والازدهار.

أصلح وحدد أهدافك:

الفشل يُظهر ويُبيّن أن الطاقة قد حُوّلت وصبت في القناة الخطأ. الفشل كالنجاح يحتاج إلى جهد وطاقة. إننا عادة نتصور أن النجاح هو النشاط والحيوية، وأن الفشل هو الكسل والجمود والتراخي والاستلقاء على الظهر. لكن هذا لا يعني أن الطاقة لم تصرف في حالة الفشل. الواقع أن طاقة كبيرة تصرف لمقاومة النشاط والحركة. فهناك صراع وقوة مجاهدة كبيرة تشن ضد قوى الحركة والحياة حتى نبقى جامدين وهامدين بدون عمل ونشاط، مع أن

هذا الصراع يحصل في ذاتنا الباطنة، ونادراً ما ندركه. فعدم الحركة الفيزيائية ليس علامة حقيقة أن قوة الحياة لم تحرق وتستنزف. حتى الكسالى يستعملن الطاقة والوقود في كسلهم.

هناك طرق عديدة لقتل الوقت، ولا يظهر أنها مضيعة للوقت. وتظهر كأنها عمل واعي وقيام بالواجب والعمل الصعب، حتى أنها غالباً ما تجلب المدح والاستحسان من المشاهدين، وتطلق فينا شعوراً بالرضى والسرور. لكن إذا نظرنا بعمق لرأينا واكتشفنا أن هذه الطرق وهذه الأعمال تقودنا إلى أمكنة غير معروفة وغير معلومة، مما يجهدنا ويتركنا غير راضين، ونجد أن طاقاتنا قد صرفت إلى تحقيق الفشل بدل النجاح الذي نطمح بنيله من أعماقنا.

لماذا هذا الوضع الغريب؟ حيث يمكن أن تصرف ذات الطاقة لسعادتنا ونجاحنا والعيش بالطريقة التي أملناها وخطّطنا لها؟.

الحقيقة، ليس من عاقل يواسي نفسه ويقول: عصفور في اليد خير من عصفورين على الشجرة، أو السفر بأمل خير من الوصول، أو نصف رغيف خبز خير من عدم وجود الخبز. هذه الأمثال هي تهكمّية ساخرة نتيجة بعض الخبرات، ولكنها ليست للعيش بها. إننا لا نخدع أحداً، برضانا ومبرراتنا التي تقبل من قبل زملائنا طالما أنهم في نفس القارب معنا.

الشخص الناجح يستمع إلى هذه الأصوات في الظلام بشكل تسلية ولهو وريبة وعدم تصديق، قائلاً في قرارة نفسه هناك كثير من النفاق طليق في العالم.

إن لدى الشخص الناجح الشاهد الأفضل أن مكافئة الهدف والنشاط الموجه بصورة صحيحة يفوق جميع مخلفات الفشل، وأن إنجاز واحد صغير في الحقيقة والواقع خير من جبل من الأحلام التي لا تطبق.

الناجحون يشاهدون نفس الشمس، يتنشقون نفس الهواء، يحبون ويحبون مثل غيرهم، ولديهم شيء آخر إضافي: المعرفة أنهم قد اختاروا النشاط والحركة في طريق النمو والحياة بدلاً من الموت والإنحلال.

لقد كان إمرسون على صواب عندما كتب: "النجاح طبيعي وشرعي، يعتمد على حالة عقل وجسم إيجابية، على قوة العمل، على الشجاعة". لماذا نفشل؟ لماذا نعمل جاهدين للفشل؟ لأننا بالإضافة لكوننا كائنات معرضة إلى أرادة الحياة والنجاح، إننا معرضون وتحت تأثير إرادة الجمود، السكون وعدم الحركة والقصور الذاتي (قوة الاستمرار الطبيعية Inertia). فيجب أن نواجه إرادة الفشل ونستعمل طاقتها لتحقيق النجاح.

يبدو أن معظم الخوف في هذه الأيام نفسي. القلق، التوتر، الحيرة، الذعر -هذه جميعها تتبع سوء إدارة وتخيّلات سلبية. لكن معرفة التهاب في جزء أو عضو من جسمك، فإنه لا يتوقف هناك. بل يبدأ في العلاج للشفاء من الالتهابات.

إن أسلوب العلاج القديم، "إنه موجود فقط في عقلك" يفترض أن الخوف لا وجود له. لكنه موجود. الخوف حقيقي جداً. الخوف هو العدو الأول للنجاح؛ الخوف يمنع الناس من الاستفادة من الفرص، الخوف يستهلك ويقضي على الحيوية الطبيعية للإنسان؛ بالحقيقة الخوف يجعل الناس مرضى، يسبب صعوبات عضوية، يقصّر الحياة؛ الخوف يغلق فمك عندما ترغب أن تتكلم.

الخوف -عدم اليقين، نقص الثقة- يفسّر أننا ما زلنا نقاسي من تكرار الهبوط الاقتصادي، الخوف يفسّر لماذا ملايين الناس ينجزون القليل ويتمتعون بالقليل.

الحقيقة، الخوف طاقة قوية. بطريقة أو أخرى، الخوف يمنع الناس من الحصول على ما يريدون من الحياة.

الخوف من جميع الأنواع والأحجام هو التهاب نفسي (سيكولوجي). إننا نستطيع أن نشفي التهاب عقلي، بنفس الطريقة التي نستطيع بها شفاء التهاب جسدي -بعلاجات محدّدة، مجرّبة.

أولاً، عليك أن تكيّف نفسك بهذه الحقيقة: إن الثقة جميعها مكتسبة ومطوّرة. لا يوجد أحد ولد مع الثقة. هؤلاء الناس الذين يشعّون ثقة، الذين يبدو عليهم أنهم تغلبوا على القلق، وأنهم مرتاحين في كل مكان، وفي كل الأوقات، اكتسبوا ثقتهم بتدريب أنفسهم على الثقة. يمكنك أن تفعل ذات الشيء، أيضاً.

لاحظ دروس تعليم السباحة. إنك ترى شباباً أصحاء يخافون من أقدام قليلة من الماء. أحد الدروس يتطلب من الشخص الذي يريد تعلم السباحة أن يقفز في الماء فقط وليس يغوص من لوح علوّه ٦ أقدام، إلى حوالي ٧ أقدام من الماء. بينما نصف دزينة من السباحين المهرة يراقبونه.

الخوف الذي يبدو على هؤلاء الشباب حقيقي. لكن كل ما يتطلب ويقف بينهم وبين التغلب على ذلك الخوف هو القفز في الماء. في بعض الأحيان قد ينزل أحدهم إلى الماء صدفة بإنزلاقه أو دفعه من اللوح. النتيجة -التغلب على الخوف من تعلم السباحة ومن الماء.

تبيّن هذه الظاهرة نقطة واحدة. إن الفعل يشفي من الخوف. التردد، التأجيل، من جهة أخرى يزرع الخوف.

لاحظ دوماً -الفعل يشفي من الخوف.

عندما نواجه مشاكل صعبة نبقى في الوحل حتى نقوم بالعمل. الأمل هو البدء للانطلاق. لكن الأمل يحتاج إلى العمل للانتصار.

ضع مبدأ الحركة للعمل. عندما تشعر بخوف كبير أو صغير، ثبّت نفسك. ابحث عن جواب لهذا السؤال: ما نوع العمل الذي يجب أن أتخذه للتغلب على خوفي؟ عيّن خوفك. ثم قم بعمل مناسب.

بعض الأمثلة لأنواع من الخوف
وبعض أنواع العمل الممكنة للشفاء

نوع الخوف	نوع العمل لإزالة الخوف
* حيرة وارتباك بسبب المظهر الشخصي.	* حسّن المظهر. اذهب إلى خياط حاذق، احتفظ بملابسك نظيفة ومكويّة. الاعتناء بمظهر أفضل، لا يحتاج دائماً إلى ملابس ثمينة لتحسين المظهر.
* الخوف من فقد زبون هام.	* اعمل مضاعفاً لإعطاء خدمة أفضل. أصلح أي شيء ربما سبب خسارة ثقة الزبون بك.
* الخوف من عدم النجاح في الامتحان.	* حوّل القلق إلى وقت دراسة.
* الخوف من أشياء خارج سيطرتك تماماً.	* حوّل انتباهك إلى شيء مختلف كلياً؛ اخرج إلى الحديقة وانزع الحشائش. العب مع أطفالك، اذهب إلى السينما أو المسرح.
* الخوف من الإصابة الجسمية بشيء لا تستطيع السيطرة عليه، مثل إعصار، أو طائرة خارج السيطرة.	* حوّل انتباهك إلى مساعدة الآخرين وإزالة خوفهم. صلي وادعوا الله سبحانه وتعالى بالفرج.



نوع الخوف	نوع العمل لإزالة الخوف
* الخوف مما قد يفكّره ويقوله الآخرين.	* تأكد أن ما تخطط لعمله صحيح. ثم اعمله. لا أحد يقوم بعمل أي شيء يستحق العمل لا يلاقي النقد من بعض الأفراد.
* الخوف من استثمار أو شراء مسكن.	* حلّل كل العوامل. ثم خذ قرارك بحزم. خذ القرار وتثبت به ثق بحكمتك وتقديرك.
* الخوف من الناس.	* ضعهم في منظور ملائم. تذكر، الشخص الآخر هو فقط إنسان مثلك تماماً.

أسلوب من خطوتين للشفاء من الخوف والحصول على الثقة:

* اعزل الخوف. حدّد الخوف. عيّن بالضبط ما هو الذي يخيفك.

* قم بالعمل. يوجد نوع ما من الإجراء والعمل لأي نوع من الخوف.

تذكر أن التردد فقط يكبّر، ويزيد حجم الخوف. كن حازماً في أخذ قرارك. وأن النقص في الثقة الذاتية يمكن إرجاعه مباشرة إلى ذاكرة سيئة.

عقلك يشبه كثيراً البنك. كل يوم تجري إيداع أفكار في "بنك عقلك". هذه الإيداعات الفكرية تنمو وتصبح ذاكرتك. عندما تفكر أو عندما تواجه مشكلة، فإنك تقول إلى بنك ذاكرتك. "ماذا أعرف حول هذا الأمر؟". يجاوب بنك ذاكرتك أوتوماتيكياً ويمدك بأجزاء من المعلومات بالنسبة إلى هذه الحالة من المعلومات التي قد أودعتها في مناسبة سابقة. فذاكرتك هي المموّل الرئيسي من المواد الأولية لأفكارك الجديدة.

الصرّاف (أمين الصندوق) ذو ثقة عظيمة ويُركن إليه. إذا اقتربت منه وقلت، "سيد صرّاف، دعني أسحب بعض الأفكار التي أودعتها في الماضي

والتي تثبّت أني أدنى مرتبة من أي شخص آخر" سيجيب، "بالتأكيد سيدي، تذكّر كيف فشلت في مناسبتين شبيهتين سابقتين عندما حاولت هذا؟ تذكر ما قاله مدير مدرستك حول عدم قدرتك على إنجاز الأشياء. تذكر ما قاله أحد زملائك في العمل ... تذكّر...".

ويستمر السيد صرّاف في ترديد وإخراج أفكارك العقلية تلو الأفكار التي تثبت أنك غير مناسب.

لكن افرض أنك تزور صرّاف الذاكرة لديك بهذا الطلب: "سيد صراف، أواجه قرار صعب. هل تستطيع إمدادي بأي أفكار تعطين تأكيد وثقة؟".

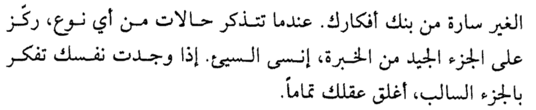
ومرة أخرى يقول السيد صراف: "بالتأكيد، سيدي" لكنه في هذه الحالة يعطيك افكاراً أودعتها سابقاً، تقول أنك تستطيع النجاح، "تذكر العمل الفاخر الذي قمت به بمناسبة مماثلة سابقاً... تذكر الثقة الكبرى التي وضعها فيك السيد سام.. تذكر ما قاله عنك أصدقاؤك الطيبين ... تذكر".

السيد صراف يتجاوب بالتمام، ويدعك تسحب الإيداعات الفكرية التي تريد سحبها. على كل حال البنك هو بنكك.

هنا شيئين محددين للعمل لبناء الثقة من خلال الإدارة المتقنة لبنك ذاكرتك:

١. أودع فقط أفكار إيجابية في بنك ذاكرتك. الناجحون يختصون بوضع وإيداع أفكار إيجابية في بنك ذاكرتهم.

٢. اسحب فقط الأفكار الإيجابية من بنك ذاكرتك. إن ما يتذكره المرء من الماضي يلوّن ما يراه المرء في الحاضر. يقول أحد علماء النفس: تعلم أن تترك سحب الأفكار السلبية من بنك ذاكرتك واسحب عوضاً عنها أفكاراً إيجابية. لا تبني وحوشاً عقلية. ارفض أن تسحب الأفكار السلبية



الغير سارة من بنك أفكارك. عندما تتذكر حالات من أي نوع، ركّز على الجزء الجيد من الخبرة، إنسى السيئ. إذا وجدت نفسك تفكر بالجزء السالب، أغلق عقلك تماماً.

إن عقلك يريدك أن تنسى الأشياء الغير سارة إذا تعاونت فقط، الأفكار الغير سارة تنقص وتذبل، والصراف في بنك ذاكرتك سيلغي هذه الأفكار السلبية.

لماذا يخاف الناس من الناس الآخرين؟ لماذا العديد من الناس يشعرون بالوعي - الذاتي في صحبة الآخرين؟ ماذا يوجد خلف الخجل؟ ماذا يمكننا أن نفعل نحوه؟.

الخوف من الناس الآخرين خوف عظيم. لكن يوجد طريقة للتغلب عليه. يمكنك أن تقهر وتتغلب على الخوف من الناس إذا تعلمت أن تضعهم في "موضعهم الموافق".

الناس متشابهون بأكثر من طريقة مما هم مختلفون. الشخص الآخر هو مثلك أكثر مما تعتقد. إنه يحب الطعام الجيد، يريد التقدم في الحياة، ولديه مشاكله. يريد أيضاً أن يستريح. لذا إذا كان الشخص الآخر جوهرياً مثلك، فليس هناك من سبب أو أي نقطة لأن تكون خائفاً منه.

طريقة لوضع الناس الآخرين في مواقعهم المناسبة:

احصل على نظرة متوازنة عن الشخص الآخر. احتفظ بالنقطتين الاثنتين في عقلك عندما تتعامل مع الناس الآخرين:

الشخص الآخر مهم. لكن كل إنسان مهم أيضاً. ولكن تذكر هذا أيضاً. أنت مهم، أيضاً. لذلك عندما تقابل شخصاً آخر، اجعلها سياسية أن تتفكر، "نحن شخصين مهمين جالسين نبحث شيئاً مهماً معاً يفيدنا".

يقول أحد رجال الأعمال: "ما الذي جعلني أقبل توظيف ذلك الشخص من بين الآخرين؛ كان السبب الطريقة التي قدم فيها نفسه. معظم طالبي الوظائف عندما يدخلون إلى مكتبي، يكونون نصف خائفين. يعطوني كل الإجابات التي يعتقدون أني أريد أن أسمعها. بطريقة ما معظم طلاب الوظائف مثل الشحاذين -يقبلون أي شيء.

لكن الشاب شريف سلك بطريقة مختلفة. لقد احترمني، لكنه بأهمية مماثلة، احترم نفسه. إنه ليس أرنباً. إنه رجل حقيقي، وسوف يقوم بعمل جيد".

الشخص الآخر قد يبدو عظيماً مخيفاً، مهماً. لكن تذكّر، إنه لا يزال إنسان ليده مصالح، رغبات ومشاكل مثلك.

٢. نمي حالة من الفهم:

الناس الذين يريدون مجازاً أن يعضوك، ينهشوا فيك، يصرخوا عليك، ليسوا نادرين. إذا لم تكن مستعداً لأشخاص مثل هؤلاء، قد يستطيعوا أن يخرقوا ثقباً كبيراً في ثقتك. إنك تحتاج دفاعاً ضد البلطجي الكبير. الشخص الذي يرغب في رمي وزنه حوله.

تذكر الجملتين التاليتين إذا حدث أن بعهم أعلن الحرب عليك. "في الأعماق ربما أنه شخص طيب. معظم الناس كذلك".

اضبط أعصابك. الطريقة للانتصار في حالات محرجة، هي أن تدع الشخص الآخر ينفّث غليله، وتنساه.



في كل منا رغبة أن يكون سلوكنا صحيحاً، وأن نفكر تفكيراً سليماً، وتعمل بصورة صحيحة. عندما تعمل ضد تلك الرغبة تضع ورماً سرطانياً في ضميرنا.

هذا السرطان ينمو وينمو بأكله واستهلاكه لضميرنا. بحيث يجعلك تفكر، "هل سيعرفون؟ هل سأهرب بعيداً؟".

إن عمل الشيء الصحيح يبقي ضميرك مطمئناً، وهذا يبني ثقة ذاتية. عندما تفعل ما يعتبر خطأ، يحصل شيئين سلبيين. الأول: تشعر بالذنب، وهذا الذنب يأكل الثقة ويزيلها. الثاني: الناس الآخرون حالاً أو بعد مدة سيعرفون وتخسر ثقتهم.

اعمل ما هو صحيح واحفظ ثقتك. هذا هو التفكير الصحيح للنجاح.

إليك مبدأ سيكولوجيا إقرأه واحفظه حتى تتشبّع به: لكي تفكر بثقة، أسلك بثقة. يقول الأخصائي النفسي د. جورج كرين، في كتابه الشهير السيكولوجية الطبيعية،"تذكر، الحركة هي طليعة العواطف ...قم بالحركات اللائقة يومياً وسوف تشعر حالاً بالعواطف المماثلة لها". ويقول السيكولوجيون بإمكاننا أن نغير اتجاهاتنا النفسية بتغيير أعمالنا وحركاتنا الطبيعية.

لكي تفكر بثقة، تصرّف بثقة. تصرّف بالطريقة التي ترغب أن تشعر بها.

تمارين لبناء الثقة:

١. خذ مقعداً أمامياً:

هل لاحظت، في الاجتماعات -في غرف الدرس، والمحاضرات، وغيرها من الاجتماعات -كيف أن المقاعد الخلفية تملأ أولاً؟ معظم

الناس يتدافعون للجلوس في الصفوف الخلفية حتى لا يكونـوا مـشاهدين كثيراً، والسبب من الوجهة الإيجابية، أنهم خائفين أن يكونوا مشاهدين هو انه ينقصهم الثقة بالنفس.

الجلوس في المقاعد الأماميـة يـبني الثقـة. تمـرّن عـلى هـذا الوضـع مـن الجلوس في المقاعد الأمامية. من الآن فصاعداً اجعله قاعدة أن تجلـس قريبـاً من الأمام بقدر استطاعتك. بالطبع قد تكون مشاهداً قلـيلا أكثـر في الأمـام، لكن تذكر ليس هناك أي شيء غير ظاهر بالنسبة للنجاح.

٢. تمرّن على النظر في الأعين.

كيف يستعمل الشخص عينيه يخبرنا كثيراً عن نفسه. غريزياً، إنك تسأل نفسك أسئلة حول الشخص الذي لا ينظر إليك عيناً بعـين. مـاذا يحـاول أن يخفي؟ ماذا يخيفه؟.

عادة الفشل في عمل اتصال بالأعين يقول شيئاً من اثنين، قد يقول: "أشـعر بالضعف أمامك. أشعر بالنقص أمامك. أنا خـائف منـك". أو تجنـب النظـر إلى عيني الآخر قد يقول: "أشعر بالذنب. لقد ارتكبت شيئاً، أو فكـرت في شـيء لا أريدك أن تعرفه. أخاف أن أجعل عيني تتصل بعينيك ستراني من خلالهما".

إنك لا تقـول شـيئاً حـسناً عـن نفـسك عنـدما تتجنـب عمـل اتـصال بالأعين. إنك تقول: "أنا خائف، تنقصني الثقة". تغلب على هذا الخوف بجعـل نفسك تنظر إلى الشخص الآخر بالعين.

النظر للآخر في العين يقول له: "أنا صادق، وفوق ذلك إنـي أصـدق بمـا أقوله لك. أنا لست خائفاً. أنا واثق من نفسي".

٣. امشي ٢٥ بالمئة أسرع.

يربط السيكولوجيون القوام المهدّل غير المنتصب والمشي ببلادة وكسل بحالات غير سارة أو مريحة للشخص ذاته. لكنهم يقولون أيضاً تستطيع أن تغير اتجاهاتك الذهنية بتغيير قوامك وزيادة سرعة حركتك. راقب وستكتشف أن عمل الجسد هو نتيجة لعمل العقل. الشخص الغير راضي إطلاقاً، يراوغ ويتعثر في مشيته، وليس لديه ثقة ذاتية. الناس العاديين لديهم مشية "متوسطة". خطواتهم "متوسطة" بالحقيقة ليس لديهم فخر كبير بأنفسهم.

الفريق الثالث: الأشخاص في هذه المجموعة يبدون ثقة فوق العادية. يمشون أسرع من الأشخاص العاديين. مشيتهم تقول للعالم. "لدي مكان هام للذهاب إليه، شيئاً هاماً لعمله. فوق ذلك سوف أنجح".

استعمل آلية المشي ٢٥ بالمئة أسرع لتساعدك على بناء الثقة الذاتية. "ألقي بكتفيك إلى الخلف، ارفع رأسك عالياً، تحرّك للأمام بسرعة أكثر قليلاً" واشعر بالثقة الذاتية تنمو.

٤. تمرّن على الكلام الأعلى قليلاً:

الشخص الخجول في المؤتمر يفكر بنفسه. "ربما رايك ليس له قيمة. إذا قلت شيئاً قد أبدو أحمقاً. فقط لن أقول شيئاً. بالإضافة الآخرون ربما يعرفون أكثر مني. لا أريد الآخرين أن يعرفوا كم أنا جاهل".

كل مرة يفشل الشخص الخجول في الكلام، يشعر أنه أكثر عديم الأهلية، أكثر نقصاً. غالباً ما يعمل وعداً ضعيفاً لنفسه (في أعماقه يعرف أنه لن ينفعه) للتكلم في "المرة القادمة".

من الوجهة الإيجابية كلما تكلمت أكثر، كلما زدت في ثقتك الذاتية، الأسهل أن تتكلم في المرة القادمة. إنه فيتامين لبناء الثقة.

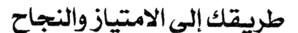
اجعل قاعدة أن تتكلم في كل اجتماع مفتوح تحضره. تكلم غالباً، قل شيئاً تطوعياً في كل مؤتمر عمل، اجتماع أعضاء، مشاركة اجتماعية. علّق، أعطي اقتراح، إسأل سؤالاً. ولا تكن المتكلم الأخير. حاول أن تكون مكسّر الثلج، أول من يعطي تعليق.

لا تقلق حول أن تظهر أحمق. لن يكون ذلك، لكل شخص لا يتفق معك، هناك من يوافق رأيك. لا تسأل نفسك، "استغرب إذا كنت أجرؤ على التكلم؟" عوضاً عن ذلك ركّز على انتباه الرئيس ليعطيك الكلام.

٥. ابتسم :

أكثرنا سمع في وقت ما أن البسمة تعطي دفعة حقيقية. البسمة علاج لنقص الثقة. لكن العديد لا يعتقدون ذلك، لأنهم لم يجربوا الابتسام عندما يشعرون بالخوف الابتسامة الكبيرة الواسعة تقهر الخوف، تبعد القلق، وتغلب القنوط واليأس.

الابتسامة الحقيقية تذوّب المعارضة من الآخرين -وبسرعة أيضاً. الشخص الآخر لن يستطيع أن يكون غضباناً منك إذا أعطيته ابتسامة مخلصة كبيرة. ابتسم ابتسامة واسعة كبيرة وستشعر "أن الأيام السعيدة قد عادت ثانية".



طريقك إلى الامتياز والنجاح

نحن نتطور في كل لحظة، وكل دقيقة، وكل ثانية. إن الحياة نفسها تدور بلا انقطاع.. وواجبنا في الحياة أن نسير دائماً إلى الأمام نحو الخير... ومهما قصرت خطواتنا، ومهما واجهتنا العقبات، ومهما وطئنا الأشواك، فلا ينبغي أن نرتد إلى الوراء، وإذا حدث أن تقهقرنا، فلكي ننشد طريقاً آخر نمضي فيه إلى الأمام".

"إيليا اهرنبرغ"

لكل إنسان أحلامه وأفكاره المختلفة لما يريد أن يحققه في حياته. إضافة إلى ذلك، فإن المعرفة والوجهة التي نقصدها وما نمتلكه. ليست هي مقاييس حقيقية للتفوق. فالتفوق هو فرصة النمو المستمر عاطفياً واجتماعياً ونفسياً وفكرياً وروحياً ومالياً مع الإسهام -بصورة إيجابية- في حياة الآخرين. إن طريق النجاح هو طريق التقدم والتطور وليس مجرد نهاية الطريق. وكلي أمل أن قراءتك لهذا الكتاب "المتفوق"، سيؤدي إلى إيقاظ القوة الكامنة في داخلك وتحقيقك النجاح الذي تريده.

شكلان من الاتصال:

إن لدينا شكلان من الاتصال يتشكل على أساسهما عيشنا. الأول: نقوم باتصال داخلي يتمثل في الأشياء التي نراها ونسمعها ونقولها ونشعرها. الثاني: أننا نقوم باتصالات خارجية: الكلمات، نغمات الصوت، تعبيرات الوجه، والحركات الجسمانية التي نتواصل بها مع العالم الخارجي. وإن كل اتصال نقوم

به هو سبب تم تفعيله، حيث أن لجميع الاتصالات نوعاً من الأثر علينا وعلى الآخرين أيضاً. فالذين يستطيعون أن يؤثروا في أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا هم أولئك الذين يعرفون كيف يستخدمون أدوات الاتصال المختلفة.

يبدو أن مدى إجادتك لفن التواصل والاتصال في العالم الخارجي يحدد مستوى نجاحك مع الآخرين على المستوى الشخصي والعاطفي والاجتماعي والمالي. كما أن النجاح الداخلي لما تحققه من السعادة والبهجة والفرح والحب، وأي شيء آخر ترغبه هو نتيجة مباشرة لكيفية اتصالك بنفسك.

وإن مشاعرنا ليست نتيجة لما يحدث في حياتنا، بل هي نتيجة تفسيرنا لما يحدث. ولقد أوضحت لنا حياة الناجحين أن نوعية حياتنا لا يحددها ما يحدث لنا، بل ما نفعله اتجاه ما يحدث. والإنسان هو الذي يقرر الطريقة التي يشعر بها ويتصرف بناء على أسلوبه في الحياة. فلا يوجد لأي شيء معنى سوى المعنى الذي نضفيه عليه. لقد جعل معظم الناس عملية التفسير هذه تلقائية، لكن بإمكاننا استرجاع هذه العملية أو القدرة مرة أخرى وتغيير نظرتنا إلى العالم فوراً. وقد قال شكسبير: "لا شيء جميل أو قبيح، ولكن التفكير يجعل منه كذلك". وقال ملتون: "إن العقل قادر على أن يصنع من الجحيم نعيماً، ويصنع من النعيم جحيماً".

والحقيقة هي أنك تستطيع التحكم في نشاطك الذهني وسلوكك، فإن كنت تشعر بالاكتئاب مثلاً، فهو من صنع يديك. وإن كنت تشعر بالبهجة فهي أيضاً من صنع يديك. فمن الجدير أن نتذكر أن مشاعر مثل الاكتئاب لا تحدث لك صدفة، ولا تصاب بها كالعدوى، بل إنك تخلقها كأي نتيجة أخرى في حياتك من خلال أفعال ذهنية وجسدية معينة. فمن أجل الشعور بالاكتئاب، عليك أن تنظر للحياة بصورة معينة، وأن تفعل أشياء معينة وأن تقول لنفسك أشياء معينة. كما وأن تتبع أوضاعاً جسمانية معينة ونمطاً معيناً في التنفس.

فبإمكانك أن تشعر بالبهجة والسرور وذلك بأن تتبنى فوراً الرواية التي تولد هذا الشعور، كأن ترسم ي مخيلتك صورة للأشياء التي تسرك. وبإمكانك أن تغير نبرة ومضمون حوارك الداخلي مع نفسك، وكذلك أن تتبنى أنماط التنفس والأوضاع الجسمانية التي تولد هذه الحالة في الجسم.

القدرة على الفعل:

الحقيقة أن المعلومات وحدها لا تكفي في عصر المعلومات والإنترنت. فلو كانت الأفكار والتفكير الإيجابي هو كل ما يحتاج إليه المرء، لتمتعنا جميعاً بالثراء، ولكانت لنا الحياة التي طالما حلمنا بها. إن "العمل" هو العامل المشترك بين كل النجاحات الباهرة، فهو الذي يؤدي إلى تحقيق النتائج. فالمعرفة ما هي إلا "طاقة كامنة" وتبقى كذلك، حتى تصل إلى يد شخص يعرف كيف يحمل نفسه على اتخاذ الإجراء العملي الفعال.

في العصر الحديث إن جودة الحياة هي من جودة الاتصال. والأمور التي نصورها ونقولها لأنفسنا والطريقة التي نعمل بها ونستخدم عضلاتنا وحواسنا وتعبيرات وجوهنا تحدد مدى استخدامنا لمعرفتنا.

وصفة التفوق المثلى:

١. اختر ما تريد على وجه الدقة.

٢. الفعل أو العمل: لولا الفعل لبقيت أمنياتك مجرد أحلام. عليك أن تقوم بأساليب من الأفعال التي تعتقد أنها تحمل أكبر احتمال لإحداث النتائج المرجوة.

٣. سرعة اكتسابك قدرة حسية إدراكية كبيرة تجاه الأعمال التي تحقق أو لا تحقق أهدافك المرجوة. فعليك أن تدرك ما يعود عليك من جراء أفعالك، أكان ذلك في محادثاتك أو في عاداتك اليومية.

٤. اكتسابك "المرونة" في تغيير سلوكك من أجل الحصول على ما تريد.

الناجحون يبدأون بتحديد هدفهم لأنه لا يمكن للإنسان أن يصل إلى النتائج التي يرجوها دون وجود هدف واضح، ثم يقومون بالعمل، ذلك لأن مجرد تحديد الهدف لا يكفي، كما تتوافر لهم القدرة على فهم الآخرين، أي أنهم يعرفون ما يحصلون عليه من ردود أفعال، ثم إنهم يستمرون في التكيّف والتعديل في سلوكهم من أجل الحصول على أهدافهم وما يريدون، وتحديد ما ينجح فيها.

هناك صفات شخصية تعطي الطاقة والقدرة من أجل النجاح ومنها:

* الشغف: لقد وجد هؤلاء المتفوقون سبباً وهدفاً مسيطراً ومنشطاً ويكاد يصل إلى درجة الهوس، يدفعهم إلى أن يعملوا وأن ينموا قدراتهم، ويمدهم بالوقود والحافز الذي يحركهم ويؤدي إلى إطلاق قدراتهم الحقيقية. الشغف يرغب الناس في وجوده في علاقاتهم، وهو الذي يضفي قوة وحلاوة على الحياة.

* الإيمان والاعتقاد: إن من يحققون نجاحاً كبيراً يختلفون في معتقداتهم بشكل كبير عن الذين يفشلون. فاعتقادنا بما نحن عليه، بما يمكن أن تصل إليه يحدد ما ستكون عليه في المستقبل. وإن ما تؤمن بصحته وبإمكانية حدوثه يتحول إلى ما هو واقع ممكن بالفعل. والناجحون يعرفون ما يريدون، ويؤمنون بقدرتهم على الحصول عليه.

* **الاستراتيجية:** هي وسيلة لتنظيم الموارد. وهي إدراك بأن أفضل المواهب والطموحات تحتاج إلى طريق صحيح.
* **الطاقة:** المتفوقون يغتنمون الفرص ويشكلونها. التفوق والنجاح الباهر لا ينفصل عن الطاقة الجسدية والفكرية والروحية التي تسمح بتحقيق أقصى استفادة مما نملك.
* **القدرة على الارتباط والتواصل:** إن جميع الناجحين يشتركون تقريباً في قدرتهم غير العادية على التواصل والارتباط بالآخرين. وهي قدرة على التواصل والاتصال وإقامة علاقات حميمة مع أناس من مختلف البيئات والمعتقدات.
* **إتقان فن الاتصال:** في نهاية المطاف إن طريقة اتصالاتنا مع أنفسنا ومع الآخرين تحدد جودة حياتنا. إن المتفوقين ومن ينجحون في الحياة هم أولئك الذين يتعلمون كيف يواجهون أي تحدٍ يصادفونه في حياتهم، وهم ينقلون هذه التجربة لأنفسهم بصورة تؤدي إلى تغييرهم للأمور بنجاح.

عندما سُئل بنكر هنت الملياردير الذي يعمل في مجال البترول في تكساس عن النصيحة التي يوجهها للآخرين عن كيفية تحقيق النجاح والتفوق قال: "إن النجاح أمر سهل، أولاً: عليك أن تحدد بالضبط ما تريد، ثانياً: عليك أن تقرر استعدادك لدفع ثمن تحقيق ذلك، ثم إدفع هذا الثمن فعلاً".

تأثير الملابس
على نفسية وسلوك الإنسان

إن لملابسك تأثيراً كبيراً على نفسيتك إذ يرى علماء النفس والاجتماع أن الملابس الجميلة ... دواء يشفي العلل!

إن "الملابس تصنع الإنسان". و"أناقة الملابس وسيلة للنجاح". وهل "تشعر بالكآبة؟ إذن اخرج واشتر ملابس جديدة!".

هذه الأقوال ومثيلاتها التي ترددها الألسن كثيراً، تشير إلى السمة التي تتميز بها الملابس وترمز إليها الحياة اليومية، بحيث باتت هذه الملابس عاملاً يلعب دوراً فعالاً في تدعيم الثقة بالنفس، وفي تأكيد التأثير الذي يمارسه الفرد على الآخرين. ويبدو أن هذه النظرية باتت حقيقة لا مجال لنكرانها بعد التجارب العلمية التي أجريت على هذا الصدد والتي جاءت تؤكد التأثير الذي تمارسه الملابس على طريقة الإدراك والتفكير وأساليب السلوك، سواء بالنسبة لم يرتديها أو لمن ينظر إليها.

وعلى هذا الأساس، فقد صار بحكم المؤكد أن الملابس وسيلة فعالة للاتصال، بما توفره من معلومات عن الشخص الذي يرتديها وماهيته والأمور التي يحبها أو يكرهها أو يرغب في أن يصل إليها أو يرفضها. وباختصار شديد، فإن الملابس وسيط يعمل على تيسير الحياة الاجتماعية. كما أن الانطباع الذي يولده اللقاء الأول بين شخصين يظلّ هو المترسخ في الأذهان، وإن تغيّرت الصورة في اللقاءات التي ستلي، فإن الملابس، شكلها وألوانها ومظهرها، تلعب دوراً بارزاً في هذا اللقاء، بحيث يكوّن كل طرف فكرة عن الثاني من خلال

الملابس التي يرتديها. وغالباً ما يصل أحد الطرفين إلى استنتاجات منطقية حول سلوك الآخر من خلال هندامه ومظهر هذا الهندام وقيمته المادية.

تأثير الملابس على الذين يرتدونها:

لهذا ربما يصرف الناس مبالغ كبيرة من الأموال، ويبذلون جهوداً طائلة، ويهدرون قسماً كبيراً من الوقت على شراء الملابس وارتدائها ضمن حدود سوق الموديلات، بما فيها الأوقات المبذولة لانتقاء الأزياء والألوان المناسبة في مخازن بيع الألبسة. وكل هذه الأمور تثبت أهمية الناحية النفسية التي تعتمد عليها القرارات المتعلقة بشراء الملابس وارتدائها. والملفت على هذا الصعيد، أن التهافت على آخر الموديلات ليس مقتصراً على الأقلية التي تلتزم التزاماً أعمى بارتداء أحدث ما خرجت به دور الأزياء، بل حتى الذين يتظاهرون بعدم اهتمامهم بارتداء الملابس التي تتمشى مع آخر الصرعات، تراهم في قرارة أنفسهم تواقين إلى اختيار الأزياء التي يرونها تناسب أدوارهم المهنية أو الرياضية أو الاجتماعية التي يمثلونها في الحياة. وربما من هنا ذهب بعض علماء النفس إلى اعتبار الملابس أداة يصح أن نعبّر عنها بـ"الاستراتيجية"، بمعنى أنها تخدم الهدف الذي تُستخدم من أجله. ولقد تبيّن أن الاهتمام بهذه "الاستراتيجية" يكون على أشده بين الناس الذين يعتبرون أنفسهم ممثلين على مسرح الحياة، كأن يعتبر الشخص نفسه من النخبة الاجتماعية، وأن يختار ملابسه بما يتناسب والأهداف التي يسعى إلى إحراز النجاح في تحقيقها.

الملابس تغيّر المزاج:

بالإضافة إلى ما تقدّم، فإن للملابس دوراً في تغيير الطريقة التي ينظر بها المرء إلى نفسه، أو الطريقة التي يتصرف بها. حتى إن الملابس قد تستعمل

لتغيير المزاج والحالة النفسية. بدليل أن كثيراً من الأطباء النفسيين يعالجون الكآبة المرضية عند بعض مرضاهم عن طريق توجيههم إلى شراء مجموعة من الملابس الجديدة. كما أن من الممكن استعمال الملابس كوسيلة لاكتساب الثقة بالنفس، عندما يصاب المرء بحالات التوتر في درجاتها المختلفة، كما في حالة المقابلات التي تهدف إلى الحصول على العمل.

وعادة ما نقدر نظرة الآخرين إلينا، ونحاول أن نجسّد هذه الصورة ضمن نطاق إدراكنا الحسيّ. ففي المقابلات التي تجري للمتقدمين إلى الوظائف الشاغرة، يكون الذين يرتدون البذلة الرسمية، بما فيها ربطة العنق أكثر ثقة بأنفسهم من سواهم، ويكونون متيقنين أن القائم بالفحص سيأخذ بعين الاعتبار كفاءاتهم وقابليتهم أكثر من أولئك الذين ذهبوا إلى فحص المقابلة بالملابس البسيطة، حتى أنهم من خلال إجابتهم على الراتب الشهري الذي يتوقعونه كبداية يحددون رقماً أكثر من الفريق الآخر، وذلك بحوالي الثلث أو أكثر.

وكذلك يبدو أن تركيز الاهتمام على الملابس يزداد عند الذين يتعينون مجدداً في وظائفهم، أو عند الذين هم أقل ثقة بقدرتهم على أداء مهام وظيفتهم، ولقد ثبت أن الفرد يزيد اعتماده على رمزية الملابس خلال عملية الانتقال من دور اجتماعي اعتاد عليه في فترة سابقة إلى دور آخر غير مألوف لديه، كما أن الكثيرين يؤمنون بأهمية بذلة العمل الرسمية، وينظرون إليها وكأنها تميمة سحرية تحمي لابسها خلال روتين الانتقال إلى دور جديد.

أناقة وبساطة:

المطلب الأول للأناقة هو النظافة الشخصية. فالشخص الغير نظيف شخصياً لن يمكنه أن يكون أنيقاً، مهما أعطى مسألة الملابس من الاهتمام فعدم النظافة سوف يظهر وينكشف بغتة. ستكشفها الأسنان، أو أظافر

الأصابع، أو رائحة الجسم. وعدم النظافة الشخصية منفّر وتعافه النفس. والفرد الغير نظيف شخصياً لن يستطيع أبداً أن يبيع نفسه مقابل الأشياء والأحوال التي يرغبها.

الشخص الذي يزاول تنمية الشخصية الجذابة يجب أن يغسل جسمه حتى يبقى نظيفاً -ليس نظيفاً إلى حيث ترى العين، بل نظيفاً بكل معنى الكلمة، الجلد مملوء بملايين المسام يرشح من خلالها ملايين من الجداول الدقيقة من الفضلات والإفرازات السامة. حتى ولو لم يكن بالحقيقة الجسم يرشح ويعرق فإن هذه الجداول الصغيرة جداً تستمر في الجري.

إن كمية الفضلات السامة المفروزة من مسام الجلد كبيرة في الطقس البارد كما هي في الطقس الحار. والعرق هو فقط أسلوب الطبيعة لتغليف الجسم بغشاء من الماء كي يبرد بالتبخر.

وإن الفضلات السامة المفرزة بواسطة الجلد في الطقس البارد أكثر صمغية مما هي في الطقس الحار. وإذا لم تزال باستمرار يصبح الجلد دبقاً بارداً. إذا طلي الجسم بالورنيش، بحيث تغلق كل المسامات، فإن الشخص سيموت من التسمم بعد ساعات قليلة.

الجلد دوماً يتقشر من الخارج بينما يبني طبقة جديدة من الداخل تماماً مثل بعض الأشجار تنزع قشرتها أو لحاءها الخارجي حينما يتكون اللحاء الجديد فوق الخشب. بالطبع الحراشف الجلدية عند الإنسان صغيرة جداً، لكنها كثيرة العدد.

عندما لا يأخذ الفرد حمام لمدة أيام قليلة. فإن هذه الحراشف تظهر كرواسب دقيقة على قدميه عندما يتبلّلان، وبعضها يترسب داخل الملابس. وبعضها الآخر يلين من الرطوبة الآتية من المسام، وبذلك يكوّن

الغلاف الذي يجعل الجلد دبق ولزج. وهـذا الطـلاء الـسام يـؤذي ويـضرّ الجلد ويجعله هشاً قبل الأوان.

بالإضافة إلى السم الذي يتجمع على الجلـد، هنـاك أجـزاء أخـرى مـن الجسم عرضة لأن تصبح غير نظيفة وكريهة للأنوف الحساسة. وهذا صحيح خاصة من تلك الأجزاء من الجلد التي تحتوي على الكثير من القنوات الزيتية لتشحيم وتزييت نقط الاحتكاك تحت الإبطـين وفي المحاشـم. والمنطقـة تحـت الأذرع خاصة ميالة وعرضة لأن تنشر روائح كريهة.

يجب أن تكون الشخصية الجذابة نظيفـة. والنظافـة تتطلـب الاسـتحمام المتكرر للجسم بأكمله. وهناك صابون حمام مـصنوع خصيـصاً للإقـلال مـن روائح الجسم، كما يوجد العديـد مـن المستحـضرات للاسـتعمال الموضـعي تحت الأذرع بعد الاستحمام. لكن إذا أخذ الفرد حماماً بماء صافي مرة يوميـاً، واستحم بالصابون المزيل للرائحة مـرتين أو ثلاثـة مـرات في الأسـبوع فلـن يحتاج إلى المستحضرات الخاصة لإزالة الروائح.

الشعر فوق الرأس عامل هام في الأناقة الشخصية. والأساليب المختلفـة لقص وترتيب الشعر يجب أن تدرس بحرص، وتجرّب الموديلات ويتم اختيار الموديل الأكثر ملائمة للشخص.

العديد من الأفراد يعطي شعره ترتيب خاص، أو يقصه بطريقـة معينـة، فقط لأن هذا الموديل أو هذه القـصة للـشعر جعلـت شخـصاً آخـر جـذاباً. الحقيقة أن الموديل أو القصة التي تجعل فرداً ما أكثر جاذبية قد يجعل شخـصاً آخر يظهر بشعاً، أو غير جذاب.

هذه المشكلة تتطلب الدراسة والتجربة من كل فرد وأخذ اقتراح ورأي ونقد أصدقاء الشخص بصراحة، للحصول على الموديل والشكل المناسب لكي يتبناه الشخص لقص وترتيب وتمشيط شعره.

غالباً ما قيل: "الريش الجميل يكوّن طيوراً جميلة". هذا القول صحيحاً بصورة عامة في مملكة الطيور، لكنه ليس دائماً صحيحاً في المملكة البشرية. عموماً يُعتقد أنه لأن الريش يشكل طيوراً جميلة، فإن الملابس الجميلة تشكل كائنات بشرية جميلة. بالطبع هذا يعتمد كثيراً على ما تعنيه هنا كلمة "جميل". إذا كانت تعني فقط غالي الثمن أو ملابس براقة، فإن الملابس الجميلة أو البراقة لا تكوّن أناس جميلين.

الملابس التي تساعد على تكوين الشخصية الجذابة يمكن أن تكون مصنوعة من أي مادة بسيطة. نوعية القماش قد لا تعني كثيراً، ما دام بسيطاً وغير ظاهر اللون كثيراً والموديل ليس شاذاً.

الأشياء المهمة هي طريقة خياطة الملابس، وطريقة ارتدائها، والطريقة التي حفظت بها. الزي النموذجي إلى كلٍ من الرجل والمرأة، مكوّن من ملابس نظيفة مرتبة بسيطة، متناسبة ومناسبة كجزء من الشخصية، حتى أن الملابس بحد ذاتها ليس لها انطباع خاص. الملابس المثالية يمكن لشخص قدرته المالية محدودة الحصول عليها، كما يمكن للشخص المُيسر الحال الحصول عليها. فهناك الكثير من الملابس معتدلة الثمن تخدم القصد جيداً مثل الملابس غالية الثمن.

لحل مشكلة الملابس، كما هي في حل مشكلة موديل قص الشعر، يتعين على الشخص المنمي للشخصية الجذابة أن يجرب، ويستشير الأصدقاء بالنسبة للون، والموديل، ونوع المواد المحاكة منها الملابس والأكثر لياقة ومناسبة.

يجب أن يكون الشخص مكسواً بشكل لائق بحيث أنه في أي جمع من الناس لن يكون هناك أي شيء يفرده ويجلب اهتمامهم بصورة غير لائقة له.

لنذكر الآن أن الملابس الداخلية مهمة مثل الملابس الخارجية. فالناس الذين يقابلهم ويجتمع بهم المرء في الحياة اليومية قد لا يعرفون أي شيء عن شكل ونوعية وتناسب وتناسق ولياقة وحال الملابس الداخلية. لكن الشخص نفسه المرتدي لهذه الثياب يعرف. فإذا كان هناك أي خطأ بصدد هذه الثياب، فلا شعورياً سيؤثر هذا على موقف وحالة الشخص وسلوكه في حضور الآخرين.

فإذا كانت ملابس الشخص الداخلية غير لائقة وغير مناسبة لغياره مثلاً، أو غير نظيفة، أو بالية رثّة، فإن إيحاء هذه الأشياء سوف يرشح من مستوى عقل الفرد الباطن، ويولّد لديه شعوراً عميقاً من عدم الأهلية وغير الملائمة مما يعطي تأثيراً منفراً على الأفراد الذين يتعامل معهم ويعاشرهم ويختلط بهم.

يتعين على الفرد الساعي لتكوين شخصية جذابة أن يلبس بطريقة من الداخل إلى الخارج، ومن قمة رأسه إلى أطراف أصابع قدميه، بحيث يعلم أن جميع ثيابه مناسبة، من وجهة الأناقة والنظافة واللياقة.



عادات مميزة للناس الأكثر فعالية

جاء في كتاب "العادات السبع للناس الأكثر فعالية" الذي يعتبر من أسس التغيير الشخصي وتنمية الفاعلية لمؤلفه د. ستيفن كوفي، مدير مركز كوفي لتنمية القوة البشرية بولاية يوتا في الولايات المتحدة الأمريكية:

يحيا الإنسان منا على ظهر الأرض وله إمكانات وهبت له، بإمكانه صقلها وتعزيزها ليصل إلى طموحاته. والناس معادن وأصناف، ولكنهم في سلّم الحالات النفسية والاجتماعية لا بد أن يمروا في درجات ثلاث: درجة الاعتماد على الغير، ودرجة الاستقلال عن الغير، ودرجة التعاضد (التكاتف) مع الغير.

فالإنسان يبدأ طفولته من الدرجة الأولى معتمداً على غيره في التغذية والرعاية والإرشاد. ودون هذا الاعتماد لا يستطيع الاستمرار في الحياة لساعات أو أيام. ثم يبدأ الاستقلال التدريجي إلى أن يبلغ درجة يرعى فيها نفسه ويدير شؤون حياته. ولو قدر له الاستمرار في النمو فسوف يرتقي إلى درجة ثالثة من النضج الذي ينتهي به إلى أحد مصيرين: إما النضج الجسدي والعقلي والعاطفي، الذي يوفر له التعاون مع الغير، باستقلال وفاعلية، وإمّا النضج الناقص حيث ينتهي إلى النضج الجسدي ويبقى طفلاً أو مراهقاً في عقله ومشاعره، أو يصل إلى النضج العقلي والعاطفي ويبقى معتمداً على الآخرين في جسده.

هذا التطور والنضج يرافقه ويصارعه تدرج في العادات. فإما عادات فاعلة يغدو بها الإنسان مشكلاً لخرائط مستقبله ومعالم حياته، وإما عادات

مكبلة تصبح أغلالا نفسية وإساراً اجتماعياً، وغشاوة عقلية. فالأولى تبعده عن مواجهة التحديات، والثانية تنقله عن القيام بالمسؤوليات، والثالثة تعميه عن شهود ما ينفعه أو يضره، بمستويات تتناسب مع مضاعفاتها وتأثيرها..

وللانتقال من درجة الاعتماد على الغير إلى الاستقلال عن الغير، لا بد لسالكها من ثلاث عادات.

وإذا أردنا الانتقال من درجة الاستقلال عن الغير إلى درجة التعاضد مع الآخرين فلا بد لنا من ثلاث عادات تردف ما سبقتها، حتى إذا استقر الإنسان على تلك الدرجة فلا بد له من عادة سابقة يعضد بها الست السابقات.

وقبل الحديث عن العادات السبع للناس الأكثر فاعلية، هناك عادتان سالبتان تؤثران في بقاء الإنسان على درجة الاعتماد على الغير وهما: "العجز عن رؤية الذات" و"ردود الفعل التلقائية".

فأصحاب العادة الأولى لا يرون أنفسهم إلا من خلال رؤية الآخرين لهم، وهما يسمى على حد تعبير البعض "المرآة الاجتماعية". فحين تكون المرآة الاجتماعية هي المصدر الوحيد لرؤية أنفسنا فسوف تكون تارة صورة ذواتنا لدينا مثل انعكاسات مرايا الكرنيفال التي تظهر فيها الصورة تارة مصغرة وتارة مكبرة وتارة مفلطحة وتارة مكسرة وتارة تظهر فيها العينان جاحظتان وتارة صغيرتان مثل الثقوب... وصاحب هذه العادة ضعيف، فهو إما أن يكون إمعة يحسن إن أحسن الناس ويسيء إن أساء الناس، وإما أن يكون مرائي يبتغي بأعماله وجوه الناس وثنائهم عليه. فهو مهزوز الشخصية، ضعيف الإرادة، هزيل الثقة.

هناك فرق كبير بين إدراك الذات وتعظيم الذات. الأولى مطلوبة والثانية ممقوتة. وأصحاب العادة الثانية "ردود الفعل التلقائية" يفقدون القدرة الذاتية

والاستجابة الفاعلة، إنما أفعالهم ردود أفعال ممسوخة ومنسوخة لتقلبات الناس، إما محاكاة أو ملاحاة أي خصومة وعناد وأصحاب ردود الأفعال ليس لهم إرادة موجهة، ولا نفسية راسخة، وهذا مؤذن بالإيذاء من وجهتين:

الأولى لذواتهم أنفسهم، فهم مترددون متذبذبون لا يستقرون على أمر راسخ، بل نفوس هوجاء وعقول عوجاء، والثانية لغيرهم ممن لا يفهم لهم طريقة ولا منهاجاً، فيختار معهم، حتى لا يصفق يديه تبرؤاً منهم واعتلالاً بتصرفاتهم وأفعالهم.

إن الاستقلال عن الآخرين يعني أن صاحب هذه الدرجة يتحمل مسؤولياته ويواجه تحدياته، ويسلك طرائق وفق تصوراته ومنطلقاته، ويحوز بنية نفسية وعقلية مستقلة، تطور فيها الإحساسات والقناعات بمعزل عن الآخرين ما يملونه عليه. ولاجتراح هذه الدرجة لا بد للإنسان من ثلاث عادات فاعلة: الأولى الشعور بالمسؤولية والمبادرة..

وصاحب هذه العادة كان تخلص من إسار العادتين السابقتين، فهو مدرك لذاته، واعٍ بماهيتها وحقيقتها، وهو كذلك مبادر بالفعل، منتج للحدث، صاحب إرادة فاعلة وضمير حي. وقد حقق هؤلاء نضجاً عالياً في مساحات العاطفة والعقل، فقد تخلصوا من أسر الأهواء والانفعالات إلى فضاءات رؤية بدائل الأفعال ومسالك المواقف والأعمال المناسبة وحتى يصل الإنسان إلى هذه العادة لا بد له من منبه ومحفز يثيره، وليس أدل على ذلك ما نراه في حياتنا اليومية من السعي الجاد لأصحاب الإرادات، لأنهم علموا عظيم ما يريدون، فلا يهجعون إلى فرشهم إلا وقد بلغ منهم التعب مبلغه.

والعادة الثانية هي تحديد الأهداف، وهذه تحتاج إلى أمرين: بلورة رؤية واضحة عن الكون وإمكانات وطبيعة وجودنا وما نريد أن نصبو إليه. ثم

تحديد هدف واضح وسليم يتنزل على أرض الواقع، خلال صياغة عملية عبر وسائل وأنشطة وبرامج تتدفق متلاحقة ليصل الإنسان إلى مراده.

ويبدو أن كل شيء يولد مرتين الأولى ولادة عقلية والثانية ولادة مادية، كالذي يريد أن يبني بيتاً فإنه يبنيه في عقله، ويحوله إلى تصور مطبوع على الورق، ثم يحول المخطط إلى بناء مشيد. وقد عبر كوفي عن هذه العادة بقوله: "ابدأ والمثال في ذهنك". والعادة الثالثة من العادات التي تصل بالإنسان إلى الاستقلال عن الغير مقابلة الأولى فالأولى بتنظيم الوقت وترتيب الأولويات، وإن الأمة، أفراداً أو جماعات، تعاني أزمة أولويات، فترى الناس ينشغلون بسخيف الأمور وسفاسفها، ويتركون معالي الأمور ومجامعها. وقد قال الفقيه ابن الجوزي رحمه الله: "من الناس من يقوم الليل وينام عن الفريضة، ومنهم من يتحاشى رذاذ النجاسة وهو مغرق في الغيبة".

وهذا من علامات فساد الوقت وغياب فاعليته في أفعالنا وتقلباتنا، ثم كيف يتصور صاحب هدف وإرادة ومبادرة ووقته منكوس وظرفه معكوس، فلا شك أن هدفه بعيد لن يصل إليه، وإرادته ما تلبث أن تتحطم على صخرة الإهمال والنسيان والتكاسل.

وعندما يبلغ الشخص درجة الاستقلال عن الغير فإن أعلى درجات نمو الشخصية ونضجها هي درجة تبادل الاعتماد مع الغير أو التعاضد معهم لأن درجة الاستقلال عن الغير تصل بعد نضج نفسي وشخصي في التحلل من إسار التبعية واستنزاف الانفعالات والأفعال. أما درجة التعاضد مع الآخرين (تبادل الاعتماد) فهي عنوان الفاعلية المطلقة وصفات قادة الخلق والناجحين من البشر.

التعاضد مع الآخرين

إن عادات التعاضد مع الآخرين تبدأ، بأن يَربح الإنسان ويُربح الآخرين. فالناس أربعة كما أطلق عليهم د. ستيفن كوفي: من يُربح ويَربح، وهذا الذي نريد، ومن يربح ويخسر الآخرين، ومن يخسر ويُربح غيره، ومن يخسر ويخسر الجميع.

ولطريقة التفكير (اربح وربح الآخرين) ميزات وأبعاد، منها أن علامات الشخصية الناضجة الاستقامة والشجاعة، ثم ميزة عقلية الوفرة التي تعطي، وكذا العلاقات الإنسانية القائمة على الثقة المتبادلة، وعقد الاتفاقات وتحقيق الإنجازات وتجانس الوسائل والغايات.

فهم الآخرين

عادة فهم الآخرين ثم دعهم يفهمونك، وتطبيقها العملي يكمن في مهارات الاتصال والتواصل. فالتواصل والحوار هما أهم مهارة في حياتنا، لأننا نقضي معظم حياتنا في فهم الناس والاستماع إليهم. وعلينا أن ندرك جيداً أن ١٠٪ من تواصلنا يتمثل في الكلام الذي ننطق به، وأن ٣٠٪ يتمثل في نبرات أصواتنا ومدى صدق لهجتنا، وأن ٦٠٪ يتمثل بلغة أجسامنا. ومن القواعد الأخرى التي تذكر في التواصل الإنساني (إنصات متعاطف وترك ردود الفعل المدمرة) فليس المطلوب مجرد الإنصات وإنما إنصات متعاطف تتفاعل فيه قطاعات النفس ومساحات الاستقبال الصوتي والمرئي عير الجهاز العصبي، وترك ردود الفعل المدمرة التي تنتج عن العصبية ونفسية الانتقام للنفس والتأثر للذات.

التكاتف

العادة الثالثة في درجة تبادل الاعتماد مع الغير، ما يعبر عنه كوفي بالتكاتف، والمقصود من هذه العادة أن يصل الإنسان إلى أس القيادة وجوهر العادات السابقة بالتنسيق والتفاعل، وأن يأخذ كل شخص دوره في منحى العمل الإنساني على وجه الأرض، وأن تتوزع الطاقات البشرية الإمكانات الشخصية متضافرة متعاونة متكاملة في درجات متعاقبة ... وأساس هذا التعاون هو الوعي بالذوات الإنسانية والوعي بقيمة الاختلافات.

الصيانة الدورية لمحتويات العادات

بهذه العادات الست السابق ذكرها يرتقي الإنسان قمة الإنجاز الشخصي والنجاح الحقيقي. وبمراجعة تطبيقاتها وممارساتها من خلال فحص آثارها في الواقع، الذي نعيش فيه بغية تزكيتها وتجديد طاقاتها، وهذا ما يسميه د. كوفي بـ"شحذ المنشار". ومساحات الشخصية أربع: "الجسد" وغذاؤه الصحة والرياضة، من خلال الغذاء المتوازن والامتناع عما هو ضار، وممارسة التمارين الرياضية. ثم "العقل" وغذاؤه العلم والتفكير. وهو بحاجة إلى رياضة ذهنية متكررة. و"الروح" وغذاؤها العبادة"... والعبادة تشمل كل مناحي الحياة من الانفعالات والأفعال وصواب القصد فيها. والتوبة تمثل صيانة دورية لهذه المساحة، ومساحة الشخصية الرابعة هي (العاطفة) وغذاؤها الحب بإشاعة معاني الود والتراحم والتواصل.

ويراعى في تجديد الطاقة في المساحات الأربع وشحذ المناشير فيها: التوازن والتكاتف. ي عملية التجديد والصقل وكلما كنت مبادراً (العادة الأولى) وزيادة قدرتك على القيادة الذاتية بصورة فعالة (العادة الثانية)

والإدارة (العادة الثالثة) وزيادة الأنشطة الهامة، وغير العاجلة والمجددة، التي بمقدورك أن تقوم بها (العادة السابعة) وكلما سعيت إلى أن تفهم أولا (العادة الخامسة) زادت قدرتك على الوصول للحلول التكاتفية التي يكسب فيها الطرفان بشكل أكثر فاعلية (العادتان الرابعة والسادسة) وكلما ارتقيت بالعادات المؤدية إلى الاستقلال (العادات الأولى والثانية والثالثة) كنت أكثر تأثيراً في المواقف والتعاون بينك وبين الآخرين (العادات الرابعة والخامسة والسادسة أما التجديد (العادة السابعة) فيمثل عملية تجديد كل هذه العادات. وكلما جددت البعد الجسدي فإنك تعزز بذلك روتينك أو نظرتك الشخصية، وكلما جددت البعد الروحي فإنك تعزز القيادة الذاتية، وكلما عملت على تجديد البعد الفكري فإنك تعزز الإدارة الذاتية.

وأخيراً لنذكر أن التغيير الشخصي لا يأتي من الفضاء، وإنما ينطلق من كينونة أنفسنا، ومن حقيقة الداخل في قلوبنا وأرواحنا. وكما يقال "أيقظ العملاق الكامن داخلك". وقد قال الله تعالى في كتابه الحكيم: ﴿إِنَّ اللهَ لاَ يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾ [الرعد: ١١].

تقدير واحترام الذات
وتأثيره في كفاءة الإنسان

يوجد في أعماق أنفسنا وكينونتنا نمطاً محدداً يمثل أساساً لشخصيتنا، ويخبرنا بمدى قيمتنا: إنه 'احترام الذات'.

هذا يعني أننا نشعر بالاطمئنان والرضا عن أنفسنا حيث أننا نعرف نقاط قوتنا ونشعر بالارتياح والرضا إزاء نقاط ضعفنا. نحن نشعر بمشاعر طيبة إزاء شخصيتنا ولدينا مفهوم إيجابي عن ذواتنا.

إن احترام الذات شيء يتعلق بكينونتنا وشخصياتنا، وليس بما نفعله. لذلك فإن الذين لديهم ضعف في احترام الذات يمكن أن يقوموا بأعمال هامة، لكنهم لا يشعرون بقيمتهم أو تقديرهم لأنفسهم مع ذلك. أما أولئك الذين لديهم قدر كبير من احترام الذات، والذين يتسم أداؤهم بالجودة لكونهم راضين عن أنفسهم، فقد يتعثرون من وقت لآخر، ومع ذلك فإنهم لا يحزنون ولا يفقدون شيئاً من احترامهم لذواتهم. وهم لا يعتقدون أبداً أنهم أشخاص فاشلون لمجرد فشلهم في أمر ما في حياتهم.

ولذلك حتى وإن ساءت الأمور جميعها، فهم ينهضون من جديد ويواصلون المسيرة ويظل لديهم الشعور بالرضا عن أنفسهم. وهذا لا يعني أن لديهم شيئاً من الهوس بذواتهم بل على النقيض من ذلك، لديهم كثيراً من الاهتمام بالآخرين.

أما الذين لديهم احترام قليل لذاتهم فهم لا يدركون قيمتها. وهذا الشعور يعزز عدداً من العواقب الوخيمة. فهم يختارون الأهداف الدنيا ويكون أداؤهم

أقل من قدراتهم وإمكانياتهم الفعلية. وقد يضعون أهدافاً مبالغاً فيها ثم سريعاً ما ييأسون. وهم يقضون أوقاتهم في تردد واعتذار وفي دفاع عن أنفسهم. ومستخدمين كل إنجازاتهم وجهودهم من أجل لفت الأنظار ويبررون فشلهم لكي يطمئنوا أنفسهم أو قد يتغلبون على الألم بتناول الطعام والشراب وتعاطي الكحول والمخدرات وبأي وسيلة أخرى يقضون بها ليلتهم.

أسباب تدني احترام الذات

إذا كان هناك شخص لديه احترام متدن لذاته، كثيراً ما يتبين أن سبب ذلك هو تأثير والديه ومعلميه وأقاربه وأصدقائه عليه عندما كان طفلاً. ومن تأثيراتهم ما يلي:

* كانوا يعلقون على الطفل الكثير من الآمال والتوقعات لدرجة أنه كان يشعر بالفشل والإحباط باستمرار.
* كانوا لا يعلقون على الطفل سوى القليل جداً من الآمال والتوقعات لدرجة أنه لم يكن يشعر بأن أحداً يؤمن به.
* أعطوا الطفل رسالة مفادها أنه لا جدوى منه ولا حاجة إليه.
* كانوا يشعرون بعدم الرضا عن أنفسهم، لذلك حذا حذوهم في ضعف احترام الذات.
* جعلوا الطفل يشعر بأنه غريب بينهم.
* كانوا يشعرون بالتعاسة وألقوا باللوم عليه.
* كانوا يسيئون معاملته، مما جعله يعتقد أنه يستحق سوء المعاملة.
* كانوا يشعرون بالعجز وقلة الحيلة، فتعلم منهم أنه عاجز عن تجاوز العقبات والصعوبات.

أسباب القدر العالي من احترام الذات

إذا كان هناك شخص لديه قدر عال من احترام الذات، فكثيراً ما يتبين أن سبب ذلك هو تأثير الوالدين والمعلمين والأقارب والأصدقاء عليه عندما كان طفلاً. ومن تأثيراتهم ما يلي:

* كانوا يعلقون آمالاً متوازنة عليه، لذلك كان الطفل يشعر بالتحدي لكنه ينجح.
* كانوا يخبرون الطفل بما يجيده.
* كانوا يظهرون للطفل أنه محبوب.
* كانوا يشعرون بالرضا عن أنفسهم لذلك حذا حذوهم وهم في قوة احترام الذات
* كانوا يشعرونه بالانتماء إليهم.
* عندما كانوا يشعرون بعدم السعادة، كانوا يوضحون أنه ليس مسئولاً عن ذلك.
* كانوا يظهرون له أن بإمكانه تجاوز العقبات والصعوبات.

بعض العوامل لتعزيز احترام الذات

* كافئ نفسك بشيء ترغبه، كالتنزه في الحديقة أو مشاهدة فيلمك المفضل، أو أخذ حمام ممتع تشعر فيه بالاسترخاء، أو قراءة كتاب جيد.
* غير مظهرك بمساعدة متخصص أو بنفسك عن طريق تغيير ملابسك وتعديل هيئتك. فعندما تشعر بالرضا عن مظهرك الخارجي سيتحسن شعورك الداخلي. (لكن رغم ذلك، فهذا لن يصلح ضعف احترامك لذاتك المترسخ داخلك).



* قم بتغيير لغة جسدك. تشير دراسة حديثة أجرتها جامعة "ماديسون" إلى أن ابتسامة بسيطة ستحفز مخك لزيادة عامل الرضا عن الذات لديك. لذلك تصرف كما لو كنت تحب نفسك؛ انتصب واقفاً وتحرك بثقة وانظر مباشرة لمن يحدثك وابتسم.
* يمكنك احتضان شريك حياتك أو أطفالك، فاحتضانك لهؤلاء سيقلل ضغط دمك ويفرز من جهازك المناعي وسيشعرك بالرضا عن نفسك.
* يمكنك أن تدعو صديقاً أو قريباً أو حبيباً تثق به ليثني عليك ويمتدحك بصدق. قم بتدوين ما قاله، واحتفظ بذلك حتى يمكنك الرجوع إليه عندما تمر بأوقات عصيبة ثانية.
* كن مسئولاً. اتخذ قراراً طالما قمت بتأجيله. اتخذ إجراءً كنت تتردد في اتخاذه. كن أميناً مع شخص ممن حولك كنت تعيقه سابقاً. حين تستعيد سيطرتك على ما يحدث حولك، سوف تستعيد السيطرة على معدل احترامك لذاتك.

أساليب قوية لزيادة احترام الذات

* حدد الأوقات التي تعطي فيها رسائل سلبية لنفسك على نحو "أنا بدين"، "أنا غير محبوب"... سجلها في قائمة ثم في مقابل كل منها قم بكتابة النقيض على نحو، وزني مناسب. أنا أهل لحب الآخرين. أنا ذكي"؛ وذلك حتى تفيد برمجة عقلك الباطن بمعتقدات جديدة.
* إذا كان الناقل العصبي الكيميائي لديك منخفضاً، فستهبط ثقتك بنفسك. طرق زيادة هذا الناقل تشمل: تجنب الضغط النفسي، وتناول فيتامين B، والقيام بتمرينات منتظمة، والتعرض لأشعة الشمس بالقدر الكافي

خصوصاً في الشتاء، وتناول أغذية تحتوي على المغنيزيوم والسيلينيوم. كما يمكن أن نقوم بفحوصات للتأكد من عدم وجود أي نوع من الحساسية لديك. لا تتردد في زيارة الطبيب إذا شعرت بالاكتئاب لأكثر من أسبوعين.

أهمية احترام الذات

إن احترام الذات في بعض من معانيه، يعني تقدير الذات وفهمها. وإن تقديرنا أو فهمنا لأنفسنا يؤثر كثيراً على فهمنا أو تعاملنا مع كل شيء في هذه الحياة، من الطريقة التي نؤدي بها عملنا إلى كيف نحب، ومن الطريقة التي نربي بها أطفالنا إلى طريقة العيش التي نختارها لأنفسنا.

إن كل استجابة منا نحو أي مؤثر تتحدد بالفكرة التي نحملها عن ذاتنا. وحتى أحلامنا ما هي إلا انعكاسات لرؤيانا الخاصة حول أنفسنا وهنا يمكننا القول بثقة أن احترامنا لذاتنا هو المفتاح أو السر الكامل وراء فشلنا أو نجاحنا كما أنه المنظار أو الإطار الفكري الطبيعي الذي من خلاله نفهم أنفسنا والآخرين.

عدا المشاكل أو الاضطرابات ذات المنشأ البيولوجي، فإن كل مشكلة نفسية نعاني منها، من القلق والكآبة إلى الخوف إلى الإدمان على التدخين أو المخدرات، ومن الاضطرابات الانفعالية إلى سوء التوافق الاجتماعي أو العائلي إلى السلوك الشاذ أو العدواني، إلا ويكون سببها ضعف احترامنا أو فهمنا لأنفسنا.

ومهما كان نوع الامتحان الذي تجتازه فلا تتوقع أن هناك امتحاناً أصعب من امتحان فهم الذات. وكلما فهمنا أنفسنا بشكل جيد وبنينا دعائم الثقة بالنفس بشكل سليم، كلما ازدادت نسبة نجاحنا في أن نحيا حياة سعيدة ومثمرة.

ماذا يعني احترام الذات؟

هناك عنصران مهمان يشتركان في تكوين احترامنا لذاتنا، هما:

الشعور الشخصي بالمقدرة أو الكفاءة والشعور بالأهمية. بتعبير آخر ينجم الفهم السليم للذات من حاصل جمع الثقة بالنفس مع احترام الذات. إنه يعكس حكمك الذاتي أو الداخلي على قدرتك على مجابهة تحديات الحياة التي تجابهك لتفهم كيف تسيطر على مشاكلك، وكذلك يعكس اعترافك بحقك أن تحقق ما تهدف إليه من خلال احترام حاجاتك واهتمامك لتشعر بالسعادة.

إن كل إنسان مزوّد بشكل طبيعي بكل المقومات التي تعينه على أن يحيا حياة مفعمة بالثقة بالنفس وباحترام الذات، خاصة وأنه يمتلك القدرة على التفكير كقوة تميزه عن باقي الكائنات الحية. وهذه المقومات تفترض أن يحيا الإنسان بسعادة ومن دون اضطرابات نفسية تكدر عليه صفو حياته. ولكن للأسف تلعب العوامل البيئية وأهمها التربية الأسرية والاجتماعية، دوراً كبيراً في التأثير على استثمار تلك المقومات فانتشرت بين الناس حالات كثيرة من ضعف الثقة بالنفس والاستهانة بها، فازدادت الأمراض والاضطرابات النفسية بشكل ملحوظ خاصة في عالمنا المعاصر.

تقدير الذات:

إن تقييم الفرد لذاته وآماله المستقبلية وميزاته ووضعه بين الآخرين، منظم مهم لسلوك الشخص. وتعتمد علاقات الفرد مع غيره وصدقه مع نفسه ونقده لها وموقفه من نجاحه وفشله على تقدير الذات. وبهذه الطريقة يؤثر هذا التقدير في كفاءة الإنسان ومواصلة تطور شخصيته.

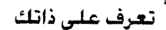
ويرتبط تقدير الذات بشكل وثيق بمستوى التطلعات، أي بمدى صعوبة الأهداف التي رسمها الفرد لنفسه. وعندما لا تتطابق مطالب الشخص مع قدراته الفعلية يؤدي هذا إلى تقدير خاطئ للذات، وما يترتب عليه من سلوك غير مناسب يتسم بالإحباط والقلق المتزايد. ويفصح تقدير الذات عن نفسه موضوعياً في كيفية تقدير الفرد للآخرين.

مفهوم الذات

إن مفهوم الذات ظاهرة مستقرة نسبياً وشعورية إلى حد ما، يتم معايشتها انفعالياً كنظام فريد لأفكار الفرد عن نفسه، واستناداً إليها يتفاعل مع الآخرين ويكون موقفاً تجاه نفسه. ومفهوم الذات صورة متكاملة عن ذات الفرد، برغم أنها لا تخلو من متناقضات داخلية، إنها موقفه تجاه نفسه يشمل الجانب المعرفي، الذي يتمثل في الصورة المتكونة لدى الفرد عن مميزاته الخاصة وقدراته، ومظهره، وأهميته الاجتماعية. وقد يتحدد مفهوم الذات، التي هي سبب ونتيجة التفاعل الاجتماعي، بالخبرة الاجتماعية.

مكونات مفهوم الذات

* الذات الحقيقية: وهي فكرة المرء عن ذاته في الوقت الحاضر.
* الذات المثالية: وهي ما يعتقد الشخص أنه يجب أن يكون عليه انطلاقاً من مبادئ أخلاقية.
* الذات الدنيامية: وهي ما ينوي الشخص أن يكونه.
* الذات المتخيلة: وهي ما يتمنى الشخص أن يكون عليه إذا كان ذلك ممكناً.



تعرف على ذاتك

يبدو أن فهم النفس لا يتم من دون أن تصادق نفسك وتصدق معها. والعلاقة الصحية مع الذات لا تتم إلا بعد أن تتجاوز بهدوء وصفاء مع أنفسنا.

ومثلما يتطلب نجاح حوارنا مع الغير جواً خالياً من التوتر، نحتاج إلى مثل هذا الجو الصافي حين نكون مع أنفسنا لنتحاور معها بهدوء. وهناك طرق وتمارين عديدة تساعد في خلق هذا الجو المريح منها:

١. التأمل:

إنه طريقة فعالة للسيطرة على التفكير المشتت والتغلب على القلق وإزالة التوتر وإنعاش الذهن. لن تحتاج إلى فلسفة خاصة للتأمل، مع أن بعض الإرشادات قد تساعدك في البداية. لكنك تحتاج إلى ٢٠ دقيقة تنفرد فيها دونما إزعاج من أحد. كما يجب أن تكون مرتاحاً خلالها، وإلا وجدت نفسك تتأمل عدم ارتياحك.

إجلس وساقاك معقودتان ويديك مطويتان على حضنك بحيث يشكل جسمك محيطاً تستطيع طاقتك أن تجري حوله. أغمض عينيك هدئ ذهنك بجعله يستغرق على غرض ما، وليكن هذا الغرض كافياً للاستغراق الكلي. تصور رمزاً أو ركز على إيقاعك التنفسي أو ردد كلمة واحدة أو جملة. أو اكتفي بترديد كلمة واحدة. وخلال الترديد راقب ذهنك وهو يعمل.

٢. السيطرة على الذهن:

هذه وسيلة واقعية ومنعشة لتهدئة الذهن تتناول العد العكسي من الرقم ١٠٠إلى صفر. ازفر كلما تلفظت برقم ودع الأعداد تتبع إيقاع تنفسك. إذا راودتك أفكار أخرى لا تحاول طردها، بل راقب مرورها في ذهنك واختفاءها

من أمامك، كأنك تراقب قطاراً سريعاً يمر وسط مشاهد طبيعية. ثم كرر العد من حيث توقفت، وكلما تمرست في هذا التمرين ستجد أن العد سيطور والمقاطعات ستنقص، وأنك سوف تحصل على درجة الاسترخاء الذهني نفسها حين تبدأ العد العكسي من رقم ٢٥.

ارتفاع درجة احترامك لذاتك تعني أنك:

* مزود بأفضل وأهم سلاح لمواجهة مشاكل الحياة، وأنك أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع مستجدات الحياة ومتطلباتها المتجددة.
* أكثر قدرة على الإبداع والابتكار في العمل مما يعني أنك أقرب للنجاح من الفشل.
* أكثر طموحاً، وهذا لا يعني بالضرورية أن طموحك منحصر في العمل أو في الحصول على المال بقدر ما نعني به الطموح من أجل حياة مليئة بالحب والتجدد والإبداع.
* أنجح من غيرك في بناء علاقات سليمة على الصعيد الأسري والاجتماعي.
* أكثر ميلاً لاحترام الآخرين من خلال التعامل معهم بإيجابية أساسها تقدير حاجتك للناس وحاجتهم إليك، وهذا لا يتضمن الاحترام العالي لذاتك فحسب، بل سيرتفع رصيد احترام الآخرين لك فتصبح حياتك أسعد وأصفى.
* تصبح أكثر نشاطاً وحباً للحياة، فتنهض نشطاً منتعشاً غير مثقلاً بالهموم والأحزان التي تثقل كاهل من قل أو ضعف احترامه لذاته.



البائع المميز: يعمل أقل، يسترح ويفكر أكثر، يبدع وينجح أكثر

"الغنى هو نتاج قدرة الإنسان على التفكير"
"أين راند"

"لتكون أكثر نجاحاً تعلم كيف تميّز ما بين الأمور غير الهامة حقاً وبين تلك الهامة حقاً، ستحظى بحياة أسهل عندما تتوقف عن اللحاق بركب القطيع"

العمل المضني يؤدي إلى نتائج غير مرضية، بالإضافة إلى التعب والضغط النفسي أو نوبات التوتر العصبية. إن ذروة الأداء تتحقق بالمشاركة بين الذهن والجسم. والكثير من التفكير الإبداعي يحدث عندما يكون الإنسان مسترخياً. فقد كان "أينشتاين" راقداً على كومة من العشب الجاف عندما تخيل أنه يقوم برحلة فضائية يركب فيها على شعاع الضوء. وكان "كيكولة" بين النوم واليقظة عندما حلم بحيوانات تشبه الأفاعي يطارد بعضها ذيول بعض، وقد أسفر عن اكتشاف حلقة البنزين. وكان "أرخميدس" في الحمال مسترخياً عندما خرج منه صائحاً وجدتها وجدتها لنظريته المشهورة.

بالنسبة لمسؤولي الشركات، فإن أكثر الأوقات إبداعاً تتراوح بين أخذ الحمام والدش، وبين رعاية الحديقة والسفر. وفي كل الحالات كان الشخص بعيداً عن ضغوط العمل اليومي، ويعمل شيئاً يساعده على الاسترخاء ويبعد ذهنه عن المشاكل المثيرة للضغط والتوتر.

لكل شخص طريقته المحببة في الاسترخاء، فلا تجبر نفسك على طريقة معينة فلن تكون لها فائدة كبيرة. وافعل أي شيء تشعر أنه يساعدك على الاسترخاء. والملاحظ أن محبي المشي والجري يتزايد إبداعهم بصورة كبيرة أثناء ممارستهم لهذه الرياضة. ورجل الأعمال الذي يستمتع بغسل سيارته في عطلة نهاية الأسبوع قد تأتيه عشرات الأفكار أثناء ذلك.

متى بدأ إبداعك يعمل لن يستطيع شيء أن يقف في طريقه. وعبر الأزمان أكدت الديانات كلها والحضارات جميعها أن قوة الفكر قادرة على خلق حياة جديدة بأن نعيشها. ويمكن اعتبار أن كل النجاحات التي نحرزها في حياتنا تعتمد على نوعية تفكيرنا الذي يعتمد بدوره إلى حد كبير على الأفكار المبدعة الخلاقة.

وكلما كان تفكيرك مبدعاً قل اعتمادك على العمل الشاق من أجل إحراز النجاح.

ليست مهنتك أو منزلك أو حسابك المصرفي هي أهم ممتلكاتك الثمينة بل عقلك هو الأثمن. وكن أكثر إبداعاً تتزايد أفكارك التي ستساعدك على العيش وجني المال. فعندما تنشئ مجموعة أفكارك الخاصة عن كيفية جني المال فستبدأ فعلياً بالشعور بأنك أغنى.

لقد أعلن هربرت همغري: "إن معظم التقدم الأميركي كان ثمرة عمل أفراد امتلكوا أفكاراً وسعوا إليها وصنعوها وتشبثوا بها بعناد رغم تضافر كل العوامل ضدهم ثم أنتجوها وباعوها واستفادوا منها. وثمة أمر واحد مؤكد هو أن هذا لن يتغير في المستقبل، فالأفراد العاملون على المشاريع المبتكرة سيتابعون العمل من أجل تأمين الفائدة القصوى للبشرية وسيحرزون على المدى البعيد نجاحاً مذهلاً على الصعيد الشخصي.

إن إبداعك هو أعلى مقتنياتك وأعظم ضمانة لك. فاحرص على عقلك أكثر من حرصك على سيارتك إلا إذا كنت تعتبر أن سيارتك أهم من عقلك. وقد قال فرانكلين روزفلت: "تكمن السعادة في الفرح الذي نشعر به عندما ننجز شيئاً ما وفي الإثارة التي يبعثها حين بذل الجهد الخلاق".

كتب إيرني زيلنسكي: حتى تنجح أكثر في حياتك جرّب أن تعمل أقل مما يعمل أي شخص عادي في المجتمع وأن تفكر أكثر منه. فدرجة تطويرك لقدرتك على التفكير المختلف والخلاق تحدّد إلى أي درجة تصبح ناجحاً وعلى أي حد عليك أن تعمل من أجل إحراز النجاح.

يبدو أن أكثر الناس يقرنون التفكير الإبداعي بأشياء مثل اكتشاف الكهرباء أو لقاح البوليو، أو كتابة رواية، أو تطوير التلفزيون، أو الهاتف الخلوي، أو الحاسوب.

هذه الإنجازات دليل على التفكير الإبداعي. كل خطوة إلى الأمام في قهر الفضاء هي نتيجة تفكير إبداعي. لكن التفكير الإبداعي ليس محدوداً على مهن معينة، وليس محدوداً بأشخاص خارقي الذكاء فقط. إن عائلة قليلة الدخل تطور خطة لإرسال ابنها إلى الجامعة، هذا تفكير إبداعي.

مدير سوبر ماركت أو مخزن تجاري يطوّر خطة لمضاعفة زبائنة، هذا تفكير إبداعي. كذلك إيجاد طرق لتبسيط حفظ الملفات؛ البيع إلى الزبون الصعب؛ إبقاء الأولاد مشغولين بطريقة بناءة، جعل الموظفين حقيقة يحبون عملهم -كل هذه نماذج من التفكير الإبداعي اليومي العملي.

التفكير الإبداعي يعني إيجاد طرق جديدة متطورة لعمل أي شيء. المكافأة إلى كل أنواع النجاح-في البيت، في العمل، في المجتمع- يعتمد على إيجاد طرق لعمل الأشياء بأسلوب أفضل وأحسن.

ماذا نستطيع أن نعمل لتطوير وتقوية مقدرتنا على التفكير الإبداعي: أعتقد أنه يمكن إنجاز العمل.

هنا حقيقة أساسية هي: لعمل أي شيء، يجب أن نعتقد أولاً أنه يمكن عمله. اعتقاد أن شيئاً يمكن عمله يجعل العقل يتحرك لعمله. عندما تعتقد (تؤمن)، عقلك يجد طرق للعمل.

عندما تعتقد أن شيئاً غير ممكن، يقوم عقلك بالعمل لأجلك ليبرهن لماذا. لكن عندما تعتقد، حقيقة تعتقد (تؤمن) أنه يمكن عمل شيء، يبدأ عقلك بالعمل لأجلك ويساعدك على إيجاد الطرق لعمله. الاعتقاد أن شيئاً يمكن عمله يمهد الطريق للحلول الإبداعية. إن الاعتقاد أن شيئاً لا يمكن عمله تفكير مدمّر. هذه النقطة تطبق على كل الحالات الكبيرة والصغيرة.

القادة السياسيون الذين لا يعتقدون بإخلاص أنه يمكن تحقيق سلام عالمي دائم سيفشلون في تحقيقه لأن عقولهم مغلقة عن الطرق الإبداعية للحصول على السلام.

الإقتصاديون الذين يعتقدون أنه لا محالة من حدوث ركود في الأعمال، لن يطوروا طرق إبداعية للتغلب على دورة الأعمال.

كذلك يمكنك أن تجد طرق إلى ودّ شخص ما إذا اعتقدت أنه يمكنك. أن تجد طريقة لشراء ذلك المنزل الجديد الأكبر إذا اعتقدت أنه يمكنك.

الاعتقاد (الإيمان) يطلق قوى إبداعية. عدم الاعتقاد أو عدم الإيمان يضع البريك (الكابح) على التفكير الإبداعي الخلاق، أعتقد وسوف تبدأ التفكير الإيجابي البناء.

سيخلق عقلك طريقة للعمل إذا تركته يفكر.



قبل سنتين طلب شاب من أحد المرشدين أن يساعده في إيجاد عمل يضمن له مستقبلاً أفضل. كان هذا الشاب موظف في قسم الإئتمان في شركة بريدية، حيث شعر أنه لا يتقدم ولا يتطور في عمله بالمرة. تحدث معه المرشد عن سجله الماضي وما يرغب في عمله. بعد معرفة شيئاً عنه، قال له المرشد، إني معجب كثيراً برغبتك في صعود سلّم العمل، لوظيفة أفضل وأكثر مسئولية. لكن البدء في الوظيفة التي تريد يتطلب اليوم شهادة اختصاص. هل اقترح عليك أن تلتحق بصفوف مسائية للحصول على الشهادة الضرورية، وإني متأكد أنك ستجد العمل الذي تريده -ومع الشركة التي تريد العمل لها.

الشهر الماضي نجح في امتحان النهائي وبدأ العمل كمتدرب إداري لشركة كبيرة. كان عمره خمسة وعشرين سنة متزوج وله طفلين، لقد أقنع نفسه أنه يمكنه إيجاد الوقت للدراسة بنجاح، وقد تم ذلك، فحيث توجد إرادة توجد طريقة.

اعتقد أنه يمكن العمل وستعمله.

هذا أساس للفكر المبدع. إليك اقتراحين لمساعدتك تطوير قوة إبداعية من خلال الاعتقاد:

١. احذف كلمة غير ممكن من تفكيرك ومن كلامك. غير ممكن هي كلمة الفاشل. التفكير أنه غير ممكن" يؤدي إلى تفاعل متسلسل من أفكار أخرى ليبرهن أنك على صواب.

٢. فكر بشيء خاص كنت تريد عمله وشعرت أنك لا تستطيع. الآن اكتب قائمة من الأسباب في أنك تستطيع عمله. كثيراً ما تشل وتقهر رغباتنا

ببساطة لأننا نركز على لماذا لا نستطيع مع أن الشيء الوحيد ذو قيمة لتركيزنا الفكري هو لماذا نستطيع.

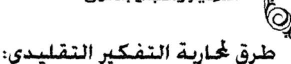
إن الناس العاديين دائماً يستنكرون التغيير والتطور. كثيرون كانوا ضد السيارة بحجة أن الطبيعة تريدنا أن نمشي، أو نستعمل الحصان. الطائرة بدت شيئاً عنيفاً للكثيرين. وقد قالوا أن الإنسان ليس له الحق أن يدخل المنطقة المحجوزة للطيور. وكثيرون يقولون أن ليس للإنسان عمل في الفضاء.

في محاضرة له في جامعة تكساس الأميركية، قال لنا خبير الصواريخ الدكتور جون براون: الإنسان ينتمي إلى المكان الذي يريد الذهاب إليه. وفي حديث له في جامعة كولورادو قال الدكتور كرفورد غرينولت رئيس أحد أكبر مؤسسات الأعمال: "هناك طرق عديدة لإنجاز عمل جيد -عدة طرق بالحقيقية كعدد الرجال الذين يُعطى لهم العمل.

بالحقيقة ليس هناك طريقة جيدة واحدة لعمل أي شيء-ليس هناك طريقة واحدة هي الأفضل لتزيين غرفة، أو زرع حديقة، أو إنجاز بيع، أو تربية ولد، أو طبخ وصفة طعام. هناك عدة طرق جيدة بعدد العقول المبدعة الخلاقة.

لا شيء ينمو في الثلج. إذا جعلنا التفكير التقليدي يجمّد عقولنا، لن تستطيع الأفكار الجديدة من النمو.

التفكير التقليدي هو العدو الأول للذاتية الفردية للشخص المحب والمهتم ببرنامج نجاح الإبداع والامتياز الشخصي. التفكير التقليدي يجمّد عقلك، ويسد تقدمك، ويمنعك من تطوير قوة الإبداع.



طرق لمحاربة التفكير التقليدي:

* كن قابلاً للأفكار الإيجابية ورحب بها. أبعد وأتلف صادات الأفكار مثل "لن تنجح"، "لن تعمل"، "عديمة الفائدة"، "إنها طريقة غبية".
* كن شخصاً مجرّب، اكسر الروتين، عرض نفسك لمطاعم جديدة، كتب جديدة، مسارح جديدة، أصدقاء جدد، جد طريق جديد مختلف نهاية هذا الأسبوع.
* إذا كان عملك في التوزيع، نمي حباً للإنتاج، للتصدير، أو أي فرع من العمل. هذا يعطيك توسيعاً في الإدراك ويؤهلك لمسؤولية أكبر.
* كن تقدمياً ليس رجعياً، ليس "تلك هي الطريقة التي عملناها حيث كنا نعمل لذا يجب أن نعملها الآن بالطريقة السابقة نفسها"، ليكن تفكيرك "كيف نستطيع عملها أفضل مما كنا نعملها سابقاً؟" لا تكن متخلف التفكير بل متطوراً متقدماً في التفكير.
* الناس الناجحين يحبون العمل الناجح، عش بهذا السؤال: "كيف يمكن أن أحسّن نوعية إنجازي؟ كيف أستطيع أن أعمل بشكل أفضل؟
* الإتقان المطلق في كل الحالات والتفكير الإنساني من صناعة الصواريخ إلى تربية الأولاد، غير ممكن. هذا يعني وجود مساحات واسعة عديدة للتحسين والتطور. الناس الناجحين يعرفون هذا وهم دائماً يبحثون عن طريقة أفضل. لاحظ الشخص الناجح لا يسأل: "هل أستطيع عمل هذا أفضل؟" إنه يعرف أنه يستطيع. لذلك يجعل السؤال، كيف أستطيع عمله بصورة أفضل؟".

يقول أحد رجال الأعمال الشباب الذي تمكّن من فتح مخزن رابع خلال أربع سنوات من بدء عمله بمبلغ متواضع من النقود مع وجود منافسة كبيرة

في نفس حقل العمل، وحيث يبدو أن أكثر التجار يكافحون للنجاح في إدارة مخزن واحد:

"طبعاً، عملت بجد، لكن فقط القيام باكراً والعمل متأخراً غير مسؤول عن إدارة المخازن التجارية الأربع بنجاح. معظم الأشخاص في نفس النوع من العمل يعملون بجد. الشيء الرئيسي الذي أعتبره أساس نجاحي هو برنامج أسبوعي للتطوير خاص بي.

"إنها خطة للمساعدة في إنجاز عمل أفضل أسبوعاً بعد أسبوع". "للمحافظة على تفكيري بالطريق الصحيح، قسّمت عملي إلى عناصر أربع: الزبائن؛ الموظفين؛ البضاعة والترويج. خلال الأسبوع أكتب ملاحظات وأفكار في كيف يمكنني تحسين العمل.

ثم مساء كل اثنين أقوم بمراجعة الأفكار التي كتبتها، وأتصور كيف يمكن وضع الأفكار الجيدة وأستعملها في العمل.

"خلال ثلاثة ساعات أقوم بالنظر إلى عملي وأقول لنفسي، ماذا يمكن عمله لجذب عملاء جدد؟ وكيف أستطيع تنمية زبائن مخلصين؟

وقد ذكر هذا الشاب عدة ابتكارات بسيطة جعلت مخازنه التجارية ناجحة:

مثل الطريقة التي يرتب بها البضاعة في مخازنه، وأسلوبه في تقديم اقتراحات للبيع للزبائن.

المسألة الهامة ليست ما تعرفه عند بدء العمل. بل ما تتعلمه وتستعمله بعد فتح محلك للعمل.

النجاح الكبير يدعو دائماً إلى أشخاص يضعون مقاييس أعلى لأنفسهم وللآخرين، أشخاص يبحثون عن طرق لزيادة الكفاءة والفاعلية، لزيادة

الإنتاج بأقل التكاليف، والإنتاج الأكثر بأقل جهد. النجاح الباهر محجوز للشخص الذي يسعى للعمل الأفضل. فكّر وتمعّن في شعار جنرال إلكتريك: التقدم هو أهم إنتاجنا.

لماذا لا تجعل التقدم والتطور أهم إنتاجك؟

إن فلسفة أستطيع أن أعمل أفضل تعمل كالسحر. عندما تسأل نفسك، كيف أستطيع أن أعمل أفضل؟ فإن طاقتك الخلاقة تفتح طرق لعمل أشياء أفضل.

كل صباح قبل بدء العمل، كرّس عشرة دقائق للتفكير "كيف أعمل بطريقة أفضل اليوم؟" "ماذا أستطيع عمله لتشجيع الموظفين؟". "ما هي الخدمة الخاصة التي أقدمها للزبائن؟". "كيف أستطيع زيادة كفاءتي الشخصية؟".

إن الطاقة والمقدرة حالة عقلية. كم نستطيع أن نعمل يعتمد على كم نفكر أننا نستطيع أن نعمل، عندما تعتقد حقاً أنك تستطيع العمل أكثر، فإن عقلك يفكر بإبداع ويدلك على الطريق عندما تسأل نفسك ماذا أستطيع أن أفعل لزيادة الإنتاج أو لزيادة المبيعات أو الربح؟ فإن عقلك يدلك بصورة خلاقة كيف تستطيع.

للوصول إلى قرارات إبداعية، المواد الخام هي آراء واقتراحات الآخرين. بالطبع لا تتوقع أن يعطيك الآخرون حلولاً جاهزة. ذلك ليس هو السبب الرئيسي للسؤال والاستماع. آراء الآخرين تساعدك على إشغال وتحفيز أفكارك، وذلك يؤدي إلى جعل عقلك أكثر إبداعاً.

الأعمال الناجحة تستثمر كميات كبيرة من البحث الاستهلاكي. القائمون على تلك الأعمال يسألون الناس عن المذاق، نوعية وحجم وشكل المنتج. الاستماع إلى الناس يعطي أفكاراً محددة تجعل المنتج أكثر مبيعاً. كما

يقترح إلى الصانع ماذا يجب أن يقول للمستهلك عن المنتج في دعايته. إن أسلوب إنتاج منتج ناجح هو الحصول على أكثر ما يمكن من الآراء، استمع إلى الناس الذي سيشترون المنتج، ثم صمم المنتج وأسلوب تسويقه بحيث يفرح هؤلاء الناس.

في إحدى المكاتب التجارية علقت هذه الإشارة التي تقول: "لتبيع جون براون ما يشتريه جون براون، يجب أن ترى الأشياء من خلال عيني جون براون".

والطريقة لمشاركة جون براون هو أن تستمع لما يقوله جون براون.

آذانك هي صمام ما يدخل إليك إنها تغذي عقلك مواد خام يمكن تغييرها إلى قوة مبدعة خلاقة. إننا لا نتعلم شيئاً من أقوالنا. لكن ليس يوجد حد لما تعلمه من السؤال والاستماع للآخرين.

جرّب البرنامج التالي من ثلاث نقط لتقوي إبداعك من خلال السؤال والاستماع.

١. شجع الآخرين على الكلام في المحادثات الشخصية أو عند وجود جماعة، اجذب الأشخاص ذوي الحافز القليل الكلام للمشاركة في الحديث بمثل قولك: "أخبرني عن تجربتك".. أو "ماذا تفكر يجب عمله بالنسبة ...؟" أو "ماذا تعتقد أن تكون النقطة الرئيسية؟". شجع الآخرين على الكلام وسوف تربح نجاحاً مزدوجاً. عقلك يمتص مواد خام يمكنك استعمالها لإنتاج أفكار إبداعية خلاقة وستربح أصدقاء جدد. ليس من طريقة أكيدة لجذب محبة الناس لك أفضل من تشجيعهم للحديث معك.

٢. جرّب صحة آرائك الخاصة بإدلائها بشكل أسئلة. دع الآخرين يساعدوك بتحسين وتصحيح آرائك وأفكارك، استعمل تعبير ما رأيك

بهذا الاقتراح. لا تكن متصلباً في رأيك. قم ببحث غير رسمي أولاً. اعرف كيف يستجيب زميلك لأفكارك وآرائك. إذا فعلت هذا الأرجح أنك ستنتهي بأفكار أفضل.

٣. ركّز على ما يقول الشخص الآخر. الاستماع هو أكثر من جعل فمك مغلق. الاستماع معناه جعل ما تسمعه يدخل ويخترق عقلك. غالباً ما يتظاهر الناس أنهم يستمعون بينما هم في الحقيقة لا يستمعون أبداً. إنهم فقط ينتظرون الشخص الآخر أن يتوقف لفترة عن الكلام حيث يمكنهم أن يبدأوا حديثهم. ركّز على ما يقول الشخص الآخر. قيّم أقواله. هكذا يمكنك جمع الأفكار لعقلك.

تذكر أن العقل الذي يتغذى فقط على نفسه يصبح حالاً ناقصاً للتغذية، ضعيفاً وغير قادر على التفكير المبدع. إن التحفيز والتنبيه من الآخرين طعام فاخر. الأفكار هي ثمار فكرك. لكن يجب تثبيتها ووضعها موضع التنفيذ والعمل لتغطي قيمة وإنتاجاً.

قليل من الأفكار يعطي ثماراً. إذا لم نكن منتبهين وحريصين فإن الأشخاص السلبيين في تفكيرهم سوف يتلقوا أغلب الأفكار الإيجابية. الأفكار تحتاج إلى معاملة خاصة من بدء مولدها وحتى تتحول إلى طرق للعمل إنتاج الأشياء الأفضل.

استعمل الطرق التالية لتثبيت وتطوير أفكارك:

لا تدع الأفكار تهرب. اكتبها. يومياً العديد من الأفكار تولد ثم تموت بسرعة لأنها لم تكتب على الورق. الذاكرة خادم ضعيف عندما يتطلب الأمر حفظ وتنمية الأفكار الجديدة. احمل معك دفتر ملاحظات أو كروت صغيرة. وعندما تحصل على فكرة اكتبها. الأشخاص ذوي العقول المبدعة يعرفون أن

الأفكار الجيدة قد تظهر فجأة في أي وقت وأي مكان. لا تجعل تلك الأفكار تهرب فتتلف ثمار تفكيرك.

راجع أفكارك. ضعها في ملف خاص. ابني ملف من الأفكار وافحص مخزنك من الأفكار باستمرار. بعض الأفكار لأسباب جيدة ليست لها قيمة أبداً تخلص منها. لكن ما دامت فكرة يرجى لها فائدة احتفظ بها.

ازرع وسمّد فكرتك. دعها تنمو. فكّر فيها. اربط فكرتك بأفكار تناسبها. اقرأ أي شيء تستطيع أن تجده مناسب بأي طريقة لفكرتك. تحرى جميع الزوايا. ثم عندما ينضج الوقت ضع فكرتك تعمل لك، لعلمك، لمستقبلك.

هل تريد أن تكسب وتربح؟ خذ اتجاه الخدمة أولاً:

الرغبة في كسب المال وجمع الثروة طبيعية، المال أو النفوذ قوة لإعطاء نفسك وعائلتك الحياة التي يستحقونها.المال قوة لمساعدة الغير محظوظين. المال إحدى الوسائل للعيش حياة كاملة. في إحدى المناسبات انتُقد الوزير رسل هـ. كونرين مؤلف كتاب "فدادين من الماس" وذلك لحثه الناس الحصول على المال قال: "المال لطبع كتابكم المقدس؛ المال يبني كنائسكم، المال يرسل مبشريكم، المال يدفع إلى وعّاظكم، ولن يكون لديكم كثير من أي شيء إذا لم تدفعوا المال مقابله".

الشخص الذي يقول إنه يحتقر المال ويفضل الفقر عادة يقاسي من عقدة الذنب أو شعوراً بعدم الأهلية. إنه مثل الولد الذي يشعر بعدم استطاعته الحصول على الدرجة الجيدة في المدرسة أو مع فريق كرة القدم، فهو يتظاهر بأنه لا يريد الوصول إلى القمة أو لعب كرة القدم.

المال أو النفوذ غاية مرغوبة. ما يحير بالنسبة للمال الاتجاه الخلقي للناس في محاولة كسبه. في كل مكان ترى أناس باتجاه ذهني سلبي يضعون النقود أولاً، لكن نفس هؤلاء الناس الذين اتجاههم المال والنقود أولاً يصبحون بوعي ذهني للمال بحيث ينسون أن المال لا يمكن حصده إلا إذا زرعوا المال الذي ينمي المال.

إن بذرة النقود أو المال هي الخدمة. ذلك هو لماذا يجب "ضع الخدمة أولاً" هي الحالة التي تخلق الثروة. ضع الخدمة أولاً والمال يعتني بنفسه.

إن البائع الذي يعطي خدمة تامة إلى زبون لن يكون لديه أي خوف من خسارته.

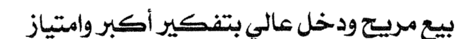
إليك قاعدة بسيطة لكن قوية تساعدك على تنمية وتطوير توجّه ضع الخدمة أولاً: دائماً أعطي الناس أكثر مما يتوقعون الحصول عليه.

كل شيء إضافي بسيط تعمله للآخرين هو بذرة لكسب المال والثروة. التطوع للعمل متأخراً بعد انتهاء الدوام لإخراج القسم من أزمة ضيقة هو بذرة لكسب المال.

إعطاء الزبائن خدمة هو بذرة لكسب المال لأن ذلك يجعل الزبائن يعودون.

تقديم فكرة جديدة تزيد الأداء والعمل هو بذرة لكسب المال.

امضي بعض الوقت كل يوم تجاوب على هذا السؤال: "كيف أستطيع إعطاء أكثر مما يتوقع مني؟ ثم طبّق الأجوبة. ضع الخدمة أولاً والنقود تهتم بنفسها.



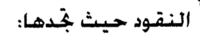
بيع مريح ودخل عالي بتفكير أكبر وامتياز

يبدو أن النجاح في جميع الأشياء فردي، فالرجل الذي يسأل "ما هو الأفضل لي يسير في الاتجاه الصحيح، فما هو جيد لغيرك قد لا يكون جيداً لك".

يقول تاجر أنشأ وطوّر ثلاث محلات تجارية: "في كل شيء أركّز فقط على ما هو جيد لمحلي. ما الذي يجلب الزبائن لعندي؟ لا أضيف شيئاً فقط لأن المخازن الأخرى حولي أضافته. محلي مختلف عن محلاتهم. بالطبع أبقي عيني مفتوحة على ما يفعلونه، لكني لا أتهيّج لأنهم يفعلون شيئاً لا أفعله أنا. إني أعتقد أن أفضل طريقة للتقدم والنجاح في العمل هي أن أرسم طريقي: الطريقة التي أنظر بها للوضع، إني لا أدير مخازنهم، إني أدير مخزني.

"الكثير من رجال الأعمال مشغولين بتقليد بعضهم البعض، بحيث إنهم لا يعملون أي تقدم، بالنسبة لي المنافسة لا تعني عمل الشيء نفسه مثل شخص آخر. المنافسة تعني عمل شيء بشكل مختلف وأفضل. لا أريد أن أكون منافساً، أريد أن أكون قائداً. النجاح تقريباً يأتي متناسباً مع قدرتك أن تقف خارجاً متميزاً كفرد".

"العمل لما هو أفضل لي، يعطي إنجازاً عالياً". لذا اعتاد على الحقيقة إنك إنسان مميز مختلف. وعندما تعتاد على هذا ركّز ونمي هذه الحقيقة.



النقود حيث تجدها:

إن أردت أن تجد الزيت، اذهب إلى حيث يمكن أن يوجد الزيت. وإذا أردت أن تصيد السمك فإنك تذهب إلى مكان وجود السمك. يقول د. ديفيد شوارتز، "شيء غريب يحصل على الذهاب لكسب النقود. إلا إذا كنا متعلمين بطريقة صحيحة، تقريباً غريزياً نذهب للبحث عن النقود حيث لا يمكن إيجاد النقود بكميات مرغوبة.

لقد تعلمت هذا الدرس قبل عدة سنوات عندما كنت في الكلية، لقد احتجت إلى نقود أكثر. افضل شيء أني أستطيع عمله هو بيع "فراشي فلر". العديد من الشباب لا يزالون يجدون أن هذا النشاط طريقة جيدة كمصدر لدخل إضافي.

أخذت نماذجي، قرأت كتاب التعليمات واستعددت للعمل. اتبعت طريقة عمل كل المبتدئين للبيع من باب إلى باب. اخترت منطقة مكتظة السكان ومطروقة جداً، وابتدأت العمل.

لم يكن من الصعوبة رؤية الناس. كان يوجد كثير منهم. لكن ما اكتشفته حالاً هو أن المنطقة مكتظة بنوع آخر من الناس -بياعين آخرين. وقد ظهر كأن بعض الشوارع قد اختيرت للبيع في أمسيات عديدة كنت أقابل الباعة نفسهم. وبعد فترة قليلة صرنا نادي بعضنا بأسمائنا. وفي أكثر من مرة حتى أني كنت التقي مع بائع آخر يقدم للسكان العرض نفسه في الوقت نفسه.

لقد كان هناك مشاكل أخرى. حين يأتي وقت الانتهاء، من البيع، كان يوجد مشكلة توفر النقود مع السكان. فيبدأ السكان بالاعتذار وقولهم لي أن أمر وقت آخر أو أسبوع من السبت، أو أسبوع من الجمعة أو الاثنين الساعة ٦,٣٠ لآخذ نقودي.

أخيراً، صدف أن تعرفت على متدرب محنّك جذبني جانباً وأعطاني أفضل الدروس في الاقتصاد الأساسي الذي تعلمته. قال: "افعل ما أقوله لك وسوف تزيد دخلك ثلاثة أضعاف".

إني اعرف أن منطقة أعالي التلة هي منطقة ذات دخل عالي، لذا عارضت، مثل أكثر الناس كنت خائفاً من البيوت الفاخرة، السيارات الجميلة، وغيرها من عناصر النجاح. لكن مدربي كان حازماً، "قلت لك إنك ستكسب ثلاث أضعاف الدخل، إذا لم تعجب الفكرة اتركها".

لقد شعرت بتحد وقلت لنفسي يجب أن أحاول. بعد مدة قليلة من الزمن وجدت أن مرشدي وناصحي كان على حق. لقد زدت دخلي ثلاثة أضعاف من أول يوم بصرف الطاقة نفسها التي كانت أصرفها سابقاً! وهذا ما اكتشفته:

أولاً: لم يكن هناك تقريباً أي بائع في هذه المنطقة. وفي الأشهر العديدة التي بعت فيها "فراشي" نادراً ما صادقت بائع آخر من باب إلى باب يبيع أي شيء.

ثانياً: شيء آخر وجدته هو أن الناس في منازل الدخل الأعلى أكثر سهولة في الاقتراب منهم وفي التعامل معهم. وكان التحدث معهم أسهل، وكانوا أكثر صداقة، وأقل سرعة بسبب مشاكل الحياة، وشيء ثالث كبيراً اكتشفته كان أن النقود ليست مشكلة، كان بإمكاني جمع النقود حالاً، وأستطيع البيع أكثر كمية في كل طلب.

بعد أسبوعين من هذا النجاح الجديد. ناديت صديقي لأشكره لتوجيهي الصحيح. وقد قال: "إنك تدهشني، اعتقدت أنهم يعلموك المنطق في الجامعة".

شرحت لصديقي انهم يعلمونا المنطق. فأجاب حسناً ينبغي أن تكون قادراً أن تستنتج هذا. في مناطق الدخل الأعلى، يوجد خمسة أضعاف النقود، وفقط خُمس عدد الباعة. يا شاب، يمكنك الآن أن تغنى".

لقد تعلمت هذا الدرس جيداً، إذا أردت أن تبيع أي شيء، اذهب إلى الناس الذين لديهم النقود للشراء.

يمكن التأكد من هذا بسهولة. إذا نظرت حولك، سوف تجد التنافس لكسب الدولارات من الناس قليلي الدخل أكثر من التنافس لكسبها من ذوي الدخل العالي.

يقول رجل أعمال: "عندما استأجر موظفين باعة، أبحث عن شخص يستطيع التفكير الكبير والتواصل بدرجة أكبر. الأمر لا يحتاج إلى وقت أكثر ولا يحتوي أي إزعاج بملاحقة واتباع الطلب الكبير عن ملاحقة الطلب القليل. وبالتحديد يوجد منافسة أقل".

يبدو الشيء ذاته من خلال باعة العقارات، لبيع وشراء المنازل الصغيرة، والوسط. ربما وجد عددهم خمسة أضعاف عدد الباعة الذين يطلبون بيع المنازل الكبيرة ذات السعر العالي، هذا يبين حقيقة واحدة أساسية عن الطبيعة الإنسانية. أغلب الناس خائفون من متابعة طلب العمل الكبير، لأنهم يشعرون بالنقص، وهم لا يحاولون.

فنحن نصيد نوع السمك نفسه الذي أنفسنا حقيقة عليه. إذا شعرنا بعدم الراحة مع ذوي الدخل العالي، الغريب أننا لن نحصل على الدخل العالي. جزء من الحل هو أن ننمي المقدرة على مقابلة الناس ومنهم الناس الذين يعيشون في مستوى نرغب في العيش فيه.

المطابقة (الامتثال):

في ضاحية قرب سان فرانسيسكو، يبدو أن هناك عدد من مئات المنازل جميعها بنفس الشكل والحجم والهندسة. في كل فناء منزل يوجد شجرة واحدة زرعت بالضبط في الوضع نفسه.

سكان هذه المنازل قد خضعوا إلى الامتثال والمطابقة لدرجة أنهم أسسوا جمعية مدنية ليتأكدوا أنه لن يزرع أي شخص شجرة ثانية أو يدهن منزله لون آخر أو يعمل أي شيء يمكن يميز منزله. يبدو أن شخصاً قرر زراعة بعض اللبلاب في فناء منزله. ولم يمض وقت قليل حتى اجتمع أعضاء جمعية الضاحية واتخذوا خطوات قانونية لتفرض على الشخص أن يحفر ويزيل اللبلاب ويزرع العشب المتعارف بينهم للزراعة في هذه الضاحية السكنية.

هذا السلوك هو مطابقة وامتثال بين السكان ويبين نقطة يمكنك الاستفادة منها:

أغلب الناس "العاديين" أو "المتوسطين" لا يحبون الشخص الذي يجرؤ أن يكون مختلفاً. هؤلاء الذين يعيشون بالمطابقة والامتثال لبعضهم البعض هم الأكثرية، يشعرون بعدم الراحة عندما شخص آخر يعبر أو يظهر تفرداً أصلياً أو تميزاً. لذلك يحاربونه.

تذكر: إن الجماعة السفلى ستحاربك إذا لم تتقيد وتمتثل بهم. لكن الجماعة العليا سترحب بك.

يقول المثل: إن الطيور على أشكالها تقع. لذا، إذا كنت في حالة تشعر أنك مضغوط عليك للامتثال والتقيد أخرج منها، شارك الجماعة التي تعجب بالإبداع.

في هذا العصر يوجد ضغط هائل لتوحيدك وجعلك مثل القطيع. الناس الصغار، الحقيرين، يريدونك عمل كل شيء تماماً مثل كل إنسان آخر. القاعدة هي: نمي أسلوبك الخاص. ربما كان هذا أصعب درس تتعلمه.

إن الكاتب رابح الجائزة قد أتقن أسلوبه؛ الفنان الذي وصل القمة قد أتقن طريقته؛ المتكلم الجماهيري الكبير قد أتقن فنه وإلقاءه.

من بين كل سكان العالم ليس هناك شخص يشبهك تماماً. إنك مختلف متميّز. عليك أن تكبر في عين نفسك لأنك شخص مميّز وفريد. لم يخلق شخص مثلك من بدء الخليقة، ولا يعيش اليوم شخص مثلك، ولن يأتي غداً بشكلك وصورتك ومشيتك وتفكيرك حتى بصمة أصابعك مميزة عن جميع خلق الله.

يقول الحديث الشريف: "إن الله يحب معالي الأمور". ومعالي الأمور، غاية كل إنسان ذكي القلب، قوي العزم.

إن روّاد المجهول، المولعين بالسير في الدروب غير المطروقة، هؤلاء، هم الذين يخرجون لنا كنوز الحياة وأسرارها. والحياة لا تفض أسرارها لجبان. وإن جميع الناس خلقوا ليكونوا روّاداً مميزين ومتفردين. كل فرد جيء به إلى الحياة، ملزم أن يضيف إليها شيئاً جديداً.

العامل الذي يقف خلق "ماكينة" تخرج من الخيوط ثياباً، أو من الورق الأبيض كتاباً، أو من الفحم طاقات تدفع عجلة التقدم، قد أضاف إلى الحياة جديداً.

ليس نوع العمل "ولا حجمه، هما اللذين يمنحان صفة التميّز والريادة، بل الروح المتبدي في العمل، وطبيعة الجهد المبذول لإنجازه وإتقانه. يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

إتقانك العمل -أي عمل- ذلك لأن عملك، هو عملك يحمل طابعك وروحك. ونبوغك... وهو بهذا يعتبر دخلاً وتطوراً جديداً في رصيد الحياة. فإذا تفوقت به. ومنحته جهداً غير عادي -تحوّل في يدك إلى عمل غير عادي يبهر الألباب.

لكي تتقن عملك -لا بد من أن تحبه.

وأنت ستحبه قطعاً، إذا اخترت مادته ونوعه.

فاختر عملك إذا استطعت لهذا سبيلاً.

اختر ما تعلم أن إمكاناتك تؤهلك له -وتعطيك القدرة على التفوق فيه. وإذا لم تستطع أن تختار عملك فأحبه حتماً. إن حب العمل ضروري لإجادته. أحبب عملك، لأن عملك هو في النهاية حياتك.. إعلم أنه ليس في الدنيا، عمل حقير، وعمل عظيم إلا بقدر وبطبيعة ما يبذل في كل منهما من جهود.

وإن كل عمل صغير تتفوق فيه، يتحول من فوره إلى عمل عظيم. وكل عمل قديم تبتكر فيه، يتحول بدوره إلى عمل جديد.

نشأ "وشنطن كارفر" زنجي أمريكي رقيقاً... يجمع لسيده الأعشاب ويتعهد بالحديقة... سأل سيده يوماً، وهو ولد صغير: "لماذا يبدو العشب مختلفاً ألوانه...؟". فأجاب سيده: "الحق يا كارفر أني لا أدري". فعاد يسأل: هل الله يدري؟. أجاب سيده: نعم، فهو بكل شيء عليم. أجاب الولد جاداً: سأذهب الآن وأسأله.

لقد رأى "كارفر". وهو ولد صغير، أن الأقدار اختارت له هذا العمل - جمع الأعشاب، والنباتات، ونفايات الأرض، فأودع العمل قلبه، وأكب عليه بكل روحه، ولما رأى أن يتعلم، عكف على تثقيف نفسه.

كان يتأمل الأشياء التي لا يلقي الناس لها بالاً. ريش الدجاج المنتوف، الطحالب الناعمة، الديدان والسحالي. وكان يقبل على عشب ملقى وكلما كبر ازداد هياماً بعمله. أو نبته مهملة، فينظر في خشوع ويقبلها، ويتأملها. ذات يوم رآه صديق له على هذه الحال فسأله: ماذا تفعل يا كارفر؟ هل أصابك مكروه؟ فأجابه: لا إني أصغي إليها! -تصغي إليها؟. أهي تتحدث؟ أجاب كارفر: إن الله يتحدث إلي من خلالها.

هذا رجل اختارت له ظروف الحياة عملاً عادياً، جمع العشب، وتشذيب الشجر. لكن حيث احترمه وأخلص له، وأودعه فؤاده الذكي وروحه، ارتفع به إلى مستوى الأعمال المتناهية في العظمة.

لقد دفعه شغفه بعمله إلى أن يعرف كل شيء يتصل به، فتعلم ودخل الجامعة، وحصل على "بكالوريوس العلوم".

وفيما بعد، تربع كارفر على عرش عظيم من صنع يديه، وأخرج للناس من الفول السوداني وحده ثلاثمائة مركب كيميائي. ومن البطاطا وحدها، مائة وسبعين مركباً من بينها العقاقير والأغذية، والمطاط الصناعي، وحبر الطباعة، والصابون، والمطاط، والدقيق.

وقد كتب "روزفلت" يقول: إني لأعتبر نفسي موفقاً أعظم التوفيق، إذ اجتمعت بواشنطن بكارفر يوماً، وتحدثت إليه، إن الإنسانية مدينه لمكتشفاته مثار الدهشة ومدعاة للعجب.

إن "كارفر" يضع أيدينا على سر العظمة: نبذ التقليد والتبعية؛ السعي في العمل وراء الجديد الذي لم يكتشفه من قبل أحد. فلكي تحمل روح الروّاد والتميّز، ابتكر، ولا تقلد.

حرّك عقلك في جميع اتجاهاته الواسعة، ولا تولع بالسير وراء الآخرين. انتفع بتجاربهم.. ثم احمل تجربتك أنت، وشق لنفسك طريقاً. إن طرق الله في الحياة لا حصر لها، ولا منتهى. لقد أعطينا عقولاً كثيرة، ومشيئات كثيرة.

ليكتشف كل واحد منا الجزء المنوط به من مجهول الحياة، والعمل. والذي يكتفي بتقليد غيره، إنسان انسحب من الحياة، وألغى دوره العظيم.

حين نبحث عن دروب غير مطروقة، وتكتشف، وتنادي الناس إليه، وتصله بطرائق الحياة الكبرى الواسعة فأنت الرائد المتميز الخلاق الذي يبتهج بك سر الحياة.

مهما يكن عملك، لا تقف فيه حيث وقف غيرك، بل ابدأ من حيث انتهى سلفك. انظر عملك ملياً وركّز عليه بواسطة وعيك، وعزمك، وحماسك، فستلقاه مليئاً بأسرار عظيمة.

إن في يدك أن تفعل ما لم يفعله من قبل أحد، إذا بذلت في عملك جهداً صادقاً. ذلك أن كل خطوة تخطوها في الحياة، هي خطواتك أنت... إذا كنت تحمل قلماً وتؤلف وتكتب للناس، فلا تجعل همك تسويد الصفحات، وترديد ما قاله كثيرون، بل ابحث عن الجديد، لو في الفكرة المطروقة ثم قدمه لقرائك. إن أسرار الحياة لا تنتهي. ومن يقرع الباب يفتح له.

إن الناس يتفاوتون في ثرائهم، وفي أشياء كثيرة من مظاهر العيش والحياة. ولكنهم جميعاً سواء في روح الله الكامن داخلهم. وإن الله لم يحرم أحداً من الحافز الروحي. وإن يد الله تخف بالنجدة لكل مثابر، دءوب.

لا تحقر عملك أياً كان نوعه.

ولا تستهن بواجبك.

اعلم أن خير لك أن تكون "الأول" في عمل صغير، من أن تكون الأخير في عمل كبير، والأولوية المطلوبة هي أولوية التفوق والامتياز. وليس هناك عمل صغير، إذا كان الجهد المبذول فيه كبيراً ونبيلاً.

كان في حي "الحسين" بالقاهرة، رجل عظيم الحذق في صنع الطعمية (الفلافل).

نشأ كما نشأ غيره.. صبياً يشتغل بهذه الحرفة لكنه ليس ككل صبي. كان مفتوح العينين، مرهف الحس، متفانياً في معرفة عمله وإتقانه. كبر، وصار صاحب عمله، وسيد حرفته.

كان الناس يقصدونه من كل مكان.

كان الوزراء والكبراء... يسعون إلى محلّه الصغير، أو يرسلون من يحمل إليهم من عنده ما يشتهون.

لقد جعل هذا الرجل من نفسه ملكاً متوجاً اسمه ملك الفلافل "الطعمية". لقد كان الأول في عمله، فصار واحداً من "الأوائل" في قومه ومجتمعه.

اجعل همّك أن تكون "الأول" في عملك. تسارع إليك كل فرص الخير والامتياز والتفوق.

ليست أساليب أي شخص آخر مناسبة تماماً لك، وتقليد هذه الأساليب يمكن أن يؤدي إلى أن تكون شخصاً عادياً فقط وليس شخصاً مميزاً.

التنافس مع شخص آخر اجتماعياً في أمور الأعمال، يمكن أن يقتل فرصتك للإنجاز الأكبر.

التنافس الوحيد هو التنافس مع الطاقة الهائلة التي توجد في داخلك.



القوة الكامنة باتخاذ قرار الاختيار.

"اختيارك لهذه اللحظة هو بداية حياتك الجديدة".
"اينشتاين"

"أعظم قوة في الحياة هي قوة الاختيار".
"كونفوشيوس"

يقول برناردشو: "الاختيار وليست الظروف هي التي تحدد مصيرنا". فكل ما يحدث في حياتك سواء كان واعياً أو غير واعٍ هو من اختيارك. فالطريقة التي تمشي بها، وتجلس بها، وتنام بها، وتتحدث بها، وتتصرف بها، وتأكل بها هي من اختيارك. ومعظم سلوكياتنا نعملها تلقائياً بدون تفكير. فلو نظرت إلى حياتك الآن وفي كل ركن من أركانها ستجد النتائج التي وصلت إليها سببها اختياراتك الشخصية.

إن كل شيء تفعله هو اختيار تم حدوثه أولاً في ذهنك فكرت فيه ثم وضعته موضع التنفيذ والفعل وكررته حتى أصبح عادة تفعلها تلقائياً بدون تفكير. فأنت حر في اختيار أفكارك ونواياك، وفي الطريقة التي تعالج بها أمور وتحديات الحياة.

كتب جاك كانفيلد ومارك فينس في كتابهما "عامل أنيشتين" أن الإنسان يستقبل يومياً ما يزيد عن ستين ألف فكرة، وكل ما يحتاجه من هذه الأفكار هو اتجاه يسير فيه، وهذا الاتجاه يحدده الشخص نفسه، فلو كان قرار الاختيار هو اتجاهاً سلبياً تكون النتائج سلبية، وإذا كان قرار الشخص اتجاهاً إيجابياً تكون النتيجة إيجابية، وحيث أن من أفعال وقوانين العقل الباطن أن

يجعل الفكرة تتسع وتنتشر من نفس نوعها، لذلك يتعين عليك أن تنتبه وتلاحظ أفكارك واختياراتك وتقرر إذا كانت الفكرة التي ستزرعها وتغذي بها ذهنك وعقلك الباطن إيجابية نستحق استخدامها أم سلبية يجب نبذها وعدم الاحتفاظ بها.

كما أن قوة التركيز تعتبر من أهم قوانين العقل الباطن، لأن أي شيء تركز عليه يقوم العقل بتعميمه وإلغاء أية معلومات أخرى لكي يتمكن من التركيز على هذه المعلومة، فلو كان تركيز الشخص على الفشل سيجد أن العقل الباطن يحذف أية معلومات أخرى، ويعمم الفشل ويدعمه لكي يستطيع أن يتعامل معه، بينما لو كان التفكير إيجابياً سيسري نفس الشيء على التفكير الإيجابي، فمثلاً لو فكرت في النجاح سيقوم العقل بحذف الفشل وتعميم النجاح، لذلك يجب أن تقرر ماذا تضع في ذهنك وتركيزك، ولكي تستخدم قوة التركيز بحكمة ولصالحك يجب أولاً أن تدرك أين تضع انتباهك أو اتجاهك الفكري وتركز على الحل والنتيجة المطلوبة وعلى البدائل.

وأما قوة الأحاسيس فهي وقود الإنسان. فلو كانت سلبية تؤدي إلى الأمراض النفسية وأيضاً الأمراض العضوية، لذلك لاحقاً أحاسيسك وركّز على الأمور والأشياء الإيجابية.

يقول بنجامين دزرائيلي: "ليس الإنسان هو مخلوق الظروف بل الظروف هي من صنع البشر".

يبدو أن أقوى طريق لتشكيل حياتنا هو أن نحمل أنفسنا على القيام بالعمل. مقارنة مع آخرين في نفس الوضعية. فالأفعال المختلفة تنتج نتائج مختلفة. وذلك لأن كل فعل هو سبب تم وضعه على طريق التنفيذ، وتأثيره مبني على تأثيرات سابقة تحركنا في اتجاه محدد. كما أن اتجاه يؤدي إلى وجهة نهائية: هي قدرنا.

وإن جوهر المسالة هو أن علينا أن نسيطر على أفعالنا الدائمة والمستمرة إذا كنا نريد أن نتولى زمام المبادرة في توجيه حياتنا. إذ أن ما يشكل حياتنا ليس ما نفعله بين حين وآخر، بل ما نفعله بصورة دائمة ومستمرة.

فمفتاح الأمور هو "قوة اتخاذ القرار" فكل شيء يحدث في حياتك سواء. أكان يسعدك أم يحزنك -بدأ بقرار. فاللحظات التي تتخذ فيها القرارات هي التي تشكل حياتك. والقرارات التي تتخذها في هذه اللحظة، وفي كل يوم هي التي تشكل ماهية شعورك، وما ستصبح عليه في هذا العقد، وما بعدها من الزمن.

يبدو بكل وضوح بأن قراراتنا، وليست ظروف حياتنا هي ما يقرر مصيرنا أكثر من أي شيء آخر إنا نعرف أن هنالك من ولدوا وهم يتمتعون بامتيازات خاصة، غير أننا نلتقي أو نسمع أو نقرأ عن أشخاص فجّروا بالرغم من كل شيء كل الحدود التي تفرضها عليهم ظروفهم باتخاذ قرارات جديدة، حول ما سيفعلونه بحياتهم. لقد أصبحوا أمثلة للقوة اللامحدودة للروح الإنسانية.

إننا سوف نجعل حياتنا أحد تلك الأمثلة، وذلك باتخاذ قرارات هذا اليوم حول كيفية تسيير حياتنا في العقد المقبل وما بعده. فإذا لم تتخذ أي قرارات فإن كفي الواقع قد اتخذت قراراً. ستكن قد اتخذت قراراً يوجهك محيطك بدلاً من أن تتولى أنت تشكيل حياتك ومصيرك.

هناك فرق بين أن تكون مهتماً بأمر ما وبين أن تكون ملتزماً بهذا الأمر. عليك أن تقرر بالإضافة إلى النتائج التي تلتزم بتحقيقها، نوعية الشخص الذي تلتزم بأن تكونه. عليك أن تحدد مقاييس لما تعتبره سلوكاً مقبولاً من قبلك. وأن تقرر ما يجب أن نتوقعه من الذين يهمونك. فإن لم تتخذ مقاييس

أدنى ما يمكنك أن تتقبله في حياتك فسوف تجد أنك ستنزلق بسهولة إلى أنماط سلوك ومواقف، أو نوعية حياة هي أدنى بكثير مما تستحقه في الواقع.

إن معظم الناس يقضون وقتهم وهم يحاولون ابتداع الأعذار لأنفسهم. أما السبب في عدم تحقيقهم لأهدافهم أو في عدم ممارستهم نوع الحياة التي يرغبون فيها، فيعود، حسب زعمهم: لأن والديهم عاملوهم بطريقة معينة، أو بسبب عدم توفر الفرص أمامهم أثناء فترة شبابهم، أو بسبب عدم تلقيهم التعليم المناسب، أو لأنهم تقدموا في العمر، أو بسبب صحتهم الرديئة، أو بسبب ذكائهم الضعيف، أو بسبب حظهم التعيس، أو لأنهم ما زالوا حديثي السن. كل هذه الأعذار لا تمثل عوائق فقط تحد من الفرص المتوفرة لك في حياتك، بل إنها في الواقع أعذار لحفظ ماء الوجه (alibi) وهي أعذار مدمرة.

إن استخدام قوة القرار يعطيك القوة على تجاوز أية أعذار تحول دون إجرائك تغييرات في أي جانب من جوانب حياتك في التوْ واللحظة، إذ يمكن لقوة قرارك أن تبدل علاقاتك، وبيئة عملك، ومستوى لياقتك البدنية، ودخلك، وحالتك العاطفية والنفسية. وهذه القوة هي التي ستقرر إن كنت سعيداً أم حزيناً، إن كنت محبطاً أم تنفجر طاقة وحيوية ونشاطاً، تستعبدك الظروف أم تعبّر عن حريتك. إنها بالواقع مصدر التغيير في داخل أي فرد وعائلة ومجموعة ومجتمع وبلد، بل في العالم أجمع.

اليوم، في هذه اللحظة، يمكنك أن تقرر أن تفعل شيئاً آخر، شيئاً جديداً، عُد للدراسة، اعمل على السيطرة على أمورك المالية، تعلم مهنة جديدة، تعلم لغة جديدة، ابدأ في الجلوس مع أطفالك فترة أطول، أو في قضاء وقت أطول في العناية بالحديقة، يمكنك أن تفعل أي شيء إذا قررت ذلك فعلاً.

أيقظ القوة الهائلة في داخلك لاتخاذ القرار ولكي تطالب بحقك الطبيعي -الذي وهبك إياه الله سبحانه وتعالى- من القوة اللامحدودة والحيوية المتألقة

والعاطفة الممتعة التي تستحقها. عليك أن تدرك أن بإمكانك اتخاذ قرار جديد قد يغير حياتك على الفور، قراراً حول عادة ترغب بتغييرها، أو مهارة ترغب إتقانها، أو قراراً حول كيفية تعاملك مع الناس، أو قرار حول اتصال تجريه مع شخص لم تكلمه منذ مدة طويلة. اتخذ الآن القرار الذي سيسير بك في اتجاه جديد. يصل بك إلى النمو والتطور والسعادة. فحياتك ستتغير حالما تتخذ قراراً جديداً مناسباً تلتزم به.

القرارات هي التي تقف وراء المشاكل كما تقف وراء السعادة والفرص العديدة. القرارات هي القوة التي تضيء الطريق التي تحول اللامرئي إلى حقائق واقعية مرئية. القرارات الصادقة هي الوسيط الكيماوي (Catalyst) الذي يحوّل الأحلام إلى حقيقة.

هذه القوة الدافعة موجودة لديك بالفعل. والأثر المفجر للقرار لا يقتصر على فئة محدودة مختارة من الذين يمتلكون المال أو الامتيازات أو الخلفية العائلية، بل هي تتوفر للعامل البسيط تماماً كما تتوفر لكبار الشخصيات. وهي تتوفر لك الآن في هذه اللحظة. ويمكنك الآن أن تستخدم هذه القوة الدافعة الهائلة التي تنتظر كامنة في داخلك بمجرد امتلاك النيّة والشجاعة الكافية لاستدعائها. ابدأ الآن وأعلن. هذا ما ستكون عليه حياتي، وهذا ما سأفعله. لن يقف في وجهي ما يحول دون تحقيق قراراتي. لن يقف في وجهي عائق بإذن الله.

المهم ليس الموقع الذي تبدأ منه. بل القرارات التي تتخذها حول الموقع الذي تصمم على الوصول إليه. وليس المهم في البداية أن نعرف كيف نتوصل إلى نتيجة بل أن تصمم على التوصل إلى سبيل لذلك، مهما كانت التحديات.

صيغة النجاح النهائي:

* قرّر ماذا تريد.
* أقدم على العمل.
* راقب النواحي التي تنجح والتي تفشل.
* غيّر اتجاهك إلى ان تتوصل لتحقيق ما تريد.

إن اتخاذ قرار بالتوصل إلى نتائج يؤدي إلى تحريك الأحداث. فإذا قررت ما تريد وحملت نفسك على اتخاذ الإجراء اللازم وتعلمت منه، وغيرت اتجاهك أو طريقة تبادلك للموقف فإنك ستخلق بذلك قوة الدفع اللازمة لتحقيق النتائج والأهداف المطلوبة. إذ أنك بمجرد أن تلزم نفسك بصدق بأن تعمل على حدوث أمر ما فإن موضوع "كيف" سوف يكشف نفسه بنفسه".. وكما يقول "جونيه": "هنالك حقيقة مبدئية واحدة تتعلق بكل أعمال المبادرة والإبداع، وهي أنك في اللحظة التي تلتزم فيها التزاماً كلياً فإن العناية الإلهية ستهب لمساندتك".

عندما تقرر بصدق بأنك لن تدخن السجائر بعد اليوم فإن الأمر يكون قد انتهى، إذ إنك لن تفكر حتى في إمكانية التدخيل. إننا بعد أن نتخذ قراراً صادقاً قاطعاً، فإن معظمنا يشعر بقدر هائل من الراحة. لقد قفزنا أخيراً فوق السور. وكلنا يعرف مدى لذة شعورنا حين يكون لدينا هدف واضح لا مجال للتساؤل بشأنه.

إن مثل هذا الوضوح يمنحنا القوة. ونستطيع التوصل إلى النتائج التي نرغب أن نحققها فعلاً بحياتنا. يتمثل التحدي لمعظمنا في أننا لم نتخذ قراراً منذ فترة طويلة بحيث إننا نسينا كيف يكون شعورنا حينذاك. يبدو أن عضلات اتخاذ القرار لدينا قد ترهّلت. إن بعض الناس يجدون صعوبة في اتخاذ قرار

حتى حول ما سيتناولونه من طعام وشراب. عليك أن تدرك بأن عملية اتخاذ القرار هي، شأنها شأن كل مهارة أخرى تركّز كل جهودك على تحسينها، إنما تصبح أفضل فأفضل بتكرارها مرة دون أخرى. وكلما اتخذت قرارات أكثر كلما ازداد إحساسك بأنك تسطير سيطرة أفضل على حياتك. وتذكر أن اللحظات التي تتخذ فيها قراراتك هي تلك التي تقرر مصيرك.

إن القرارات الثلاثة التي تسيطر على مصيرك هي:

* قراراتك حول ما ستركز عليه.
* قراراتك حول معنى الأشياء بالنسبة لك.
* قراراتك حول ما الذي ستفعله لتحقيق النتائج التي ترغبها.

وهكذا ترى أن ما يقرر من ستصبح ليس ما يحدث لك الآن أو ما حدث لك في الماضي. بل إن قراراتك حول ما ستركز عليه وما تعنيه الأشياء بالنسبة لك، وما الذي ستفعله بشأنها هو ما يقرر مصيرك النهائي. يقول هنري ديفيد تورو: "لست أعرف حقيقة مشجعة أكثر من قدرة الإنسان التي لا جدال فيها على رفع مستوى حياته بسعيه الواعي لذلك".

إن أعداداً كبيرة من الناس لا تتخذ غالبية قراراتها عن وعي، ولذا فإنها تدفع ثمناً غالياً، فمعظم الناس يقفزون إلى وسط نهر الحياة دون أن يقرروا في الواقع إلى أين يتجهون. ولذا فإن التيار سرعان ما يمسك بتلابيبهم، تيار الأحداث، تيار المخاوف، وتيار التحديات. وحين تصل بهم الأمور إلى مفترق طرق في ذلك النهر فإنهم لا يقررون بطريقة واعية في أي اتجاه يتجهون أو أين هو الاتجاه الصحيح بالنسبة لهم، بل إنهم يكتفون بالاندفاع مع التيار -تيار الحياة. ولذا فإنهم يشعرون بأنهم فقدوا

السيطرة. ويظلون في تلك الحالة اللاواعية إلى أن يوقظهم صوت المياه الهائجة في يوم من الأيام، وهم يكتشفون بأنهم أصبحوا على مسافة مترين من الشلالات الهادرة على متن قارب دون مجاديف. وحينذاك يتأهبون للعمل، ولكن بعد فوات الأوان، إذ لا بد لهم من أن يسقطوا. وهذه السقطة أحياناً عاطفية، أو بدنية أو مالية أو غيرها.

في عقلك الباطن نظاماً داخلياً مبرمجاً لاتخاذ القرارات:

قد ركّب في عقلك الباطن نظاماً داخلياً لاتخاذ القرارات، الحسنة والسيئة، في كل لحظة تعيشها، وهو يتحكم في طريقة تقييمك لكل أمور حياتك، إن معظم الناس لا يحاولون إعادة برمجة وضبط هذا النظام الداخلي. وقد ركّب وزرع عبر السنين من قبل مصادر مختلفة متعددة مثل الأبوين والزملاء والمعلمين والتلفزيون ووسائل الإعلام العديدة والثقافة، يتكون هذا النظام من:

* **معتقداتك والمبادئ غير الواعية لديك.**
* **قيم الحياة.**
* **مرجعيتك.**
* **الأسئلة التي توجهها عادة إلى نفسك.**
* **الحالات العاطفية التي تخضع لها في كل لحظة.**

إن العلاقة بين هذه العناصر تؤدي إلى جهد يعتبر هو المسؤول عن دفعك أو إيقافك عن القيام بالعمل. ويشعرك بأنك محبوب أو مكروه، كما يقرر مستوى نجاحك وسعادتك. وقد يسبب لك القلق من المستقبل

وبعض الأمور الأخرى. إنه هو ما يقرر لماذا تقدم على فعل ما تفعل ولماذا لا تفعل بعض الأشياء التي تعرف أن عليك أن تفعلها.

بتغيير أي من هذه العناصر الخمسة سواء أكان ذلك معتقداً جذرياً أساسياً أم قاعدة أم قيمة أم مرجعية أم حالة عاطفية فإنك ستحدث على الفور تغييراً محسوساً في حياتك. والأهم من ذلك أن ستقاوم وتغير السبب الحقيقي بدلاً من النتائج. فإذا كنت مثلاً تبالغ في تناول الطعام فإن الطعام السبب الحقيقي في ذلك هو عادة مسألة قيم أو قناعات أكثر من كونها مسألة تتعلق بالطعام بالذات.

إنه بإمكانك أن تتجاوز هذا النظام المبرمج في عقلك الباطن وذلك باتخاذ قرارات عن وعي في أي لحظة من لحظات حياتك إذ عليك أن لا تسمح للطريقة التي برمجت ماضيتك بأن تتحكم في حاضرك ومستقبلك.

هناك عائق يحول دون استخدام قدرتنا على اتخاذ القرار، التغلب على مخاوفنا من اتخاذ القرار الخاطئ. لا شك بأننا سنتخذ قرارات خاطئة في حياتنا. لذا ينبغي أن تكون مرناً مهما اتخذت من قرارات، وأن تتمعّن في النتائج، ونتعلم منها، وأن تستخدم تلك الدروس لاتخاذ قرارات أفضل في المستقبل.

عليك أن نتذكر أن النجاح هو في الحقيقة نتيجة الحكم السليم. والحكم السليم هو نتيجة التجربة، والتجربة كثيراً ما تكون ناتجة عن حكم خاطئ. فالتجارب التي تبدو ظاهرياً سيئة أو مؤلمة هي الأهم في بعض الأحيان. علينا أن نلتزم بالتعلم من أخطائنا بدلاً من أن نلطم وجوهنا، وإلا فإننا سنرتكب نفس الأخطاء في المستقبل. يقول توماس أديسون: "لست أشعر ببرود الهمة، لأن كل محاولة خاطئة أتخلى عنها هي خطوة أخرى تقودني نحو الأمام".

بالإضافة إلى التجربة الشخصية في الأهمية، من المهم أن تقتدي في شخص ركب موجات البحر ولديه خارطة جيدة ويمكن أن نسير على هداها. يمكنك أن تجد قدرة لك في أي سمة من السمات التي تريد أن تتعلم كيف تتقنها في حياتك. حيث أن من شأن هذا أن يوفر عليك سنوات من الألم وتحميك في الانجراف في تيار شلال الحياة.

لكي تنجح، لا بد أن تكون لديك نقطة تركيز بعيدة المدى. فمعظم التحديات التي تواجهها في حياتك الشخصية -مثل أن تسمح لنفسك بالشراهة بالطعام والتدخين والشعور بالارتباك والتخلي بالتالي عن أحلامك -إنما تنبع من نقطة تركيز قصيرة الأجل. فالنجاح والفشل ليسا نتيجة تجارب تحدث بين يوم وليلة.

إن قرارك بأن تلتزم بتحقيق نتائج طويلة الأجل وليس إجراءات قصيرة الأجل هو أمر مهم، مثل أي قرار تتخذه في حياتك: وحين تتأخر هبات وبركات الله سبحانه وتعالى فإن هذا لا يعني أن الله تعالى يمنعها عنا. إذ إن ما يبدو مستحيلاً على المدى القصير يصبح ممكناً على التفكير في المدى الطويل. مثل فصول السنة، فأي فصل من فصول السنة لا يستمر إلى الأبد، فالحياة هي عبارة عن دورة طبيعية تشمل الزرع والحصاد والراحة والتجديد.

إدارة العمل:

إن الكثيرين منا يسعون نحو التميّز والتفوق والابتكار في العمل، لكن القليل فقط ينجحون بالارتقاء بأنفسهم إلى مستوى التميز والتفوق، فهل

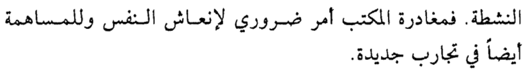
هناك سر لا يعرفه سوى هؤلاء القلائل الذين يمتلكون المقدرة على تحقيق الأهداف؟

يؤكد المختصون بهذا الشأن أن التميز في العمل أمر ليس بالصعوبة التي يظنها البعض، بل هو آليات عمل واضحة المعالم إن تم التعرف إليها وفهمها وتطبيقها عملياً، فهي السبيل إلى رقي الفرد على سلم التطور المؤسسي.

لنبدأ بالإجابة على الأسئلة التالية من أجل المقارنة والتطبيق:

- **هل أنت من الذين يعملون ساعات إضافية؟**
- **هل تبقى جالساً وراء مكتبك لساعات طويلة؟**
- **هل انت تقليدي؟**

* يقول بعض علماء النفس أن البقاء في مكان العمل بعد أوقات الدوام بشكل منتظم هو دليل على التنظيم السيئ لإدارة الوقت. ودلالة على عدم قدرة المرء على النهوض التام بطبيعة عمله إلا أن هناك استثناء ففي بعض الأحيان يكون العمل بعد أوقات الدوام ضرورياً، وعلى الأخص عندما يضطر إلى العمل على مشروع يبرز بشكل مفاجئ، ويجب إنجازه في وقت محدد.
* إن الأوراق التي تضعها في حقيبتك لتحملها معك إلى البيت تعمل ضدك أكثر مما تعمل لصالحك. احرص على إنجاز مهام العمل في مكان العمل.
* إياك أن تجلس وراء مكتبك طوال النهار. فالذين يمارسون هذا السلوك هم على الأرجح من أصحاب العقول المحدودة لا العقول



النشطة. فمغادرة المكتب أمر ضروري لإنعاش النفس وللمساهمة أيضاً في تجارب جديدة.

* ابتعد عن التقليد. فالخطر يكمن في تقليد أفكار الآخرين الذي غالباً ما يؤدي إلى الفشل. عليك أن تحافظ على تميّزك داخل إطار المؤسسة التي تعمل بها، وهذا شرط أساسي لضمان التفوّق.
* احرص على إنهاء المهام الموكلة إليك أولاً قبل الانتقال إلى مهام جديدة. حاول أن لا تتصف بتلك الصفة السيئة التي عادة ما تؤدي بأصحابها إلى التشتت وعدم التركيز ومن ثم عدم إنجاز المطلوب في الموعد المحدد.



تجارتك الخاصة: تأسيسها وتشغيلها

كي تكون سيد نفسك:

قد تظهر فكرة امتلاكك لعملك الخاص محببة ومفضلة لديك عن التحاقك بعمل يمتلكه آخرون، ومن المحقق أن فكرة كونك صاحب العمل وموجهة وجهته المثلى، وصاحب قرارات تنظيمه والمسئول على جميع أرباحه لا بد أنها تراودك وتراود كل إنسان منا من وقت لآخر، هذه الفكرة تكون النصف المشرق اللماع من الصورة الكاملة، فإن كنت لا تعرف سوى هذا النصف المشرق، فلا بد لك أن تستكمل النقص بمعرفتك النصف الآخر، وهو المليء بالشك والغيوم، إذ يجب معرفة النصف الآخر معرفة جيدة قبل أن تحاول الوصول إلى قرار.

إنه يجب معرفة العيوب والمتاعب وتقلبات الأحوال بجانب معرفة المزايا وجني الثمار، ويجب توقع فترات من القحط والآلام أسوة بتوقع فترات من النمو والازدهار، كما يجب أن يعلم المرء أن العمل الشاق والمسؤولية التامة يرافقان دائماً الشعور بالرضا حالة الاستقلال في العمل.

مجال العمل:

إن الذي يفكر في الاشتغال بالتجارة يبدأ عادة برأس مال صغير، قد سما في هذا خطى الغالبية العظمى من أصحاب المتاجر الصغيرة، هذا إلا إذا بدأ برأس مال كبير.



ولاستيفاء رغبات المستهلكين كانت وستستمر غالبية المحال التجارية لتجارة القطاعي وللخدمة والإصلاح. ومن أهم أنواع المحال التجارية:

- بيع الأغذية بالقطاعي.
- تقديم وجبات الطعام والشراب.
- العمل في مجال التأمين والتمويل العقاري.
- محطات البنزين والوقود.
- أصحاب سيارات نقل وركوب صغيرة عامة.
- مقاولات مختلفة ونحوها.
- محال التجميل والحلاقة.
- محال بيع الملابس والمخازن التجارية.
- محال لغسيل وكي الملابس.
- محال بيع الأغذية المحفوظة والخضار والفواكه.
- محال بيع الأحذية.
- مصانع لإنتاج الأغذية.
- مخازن للأدوية.
- محال للطباعة والنشر ونحوها.

هل يلائمك العمل؟

إن مدى استعدادك أو ملاءمتك لهذا العمل أو ذاك يتوقف إلى حد كبير على تكوينك العقلي، والطريقة المثلى للحكم على ذلك هي، بمقارنة استعدادك باستعداد صاحب العمل المستقل الناجح فهو أولاً وقبل كل شيء

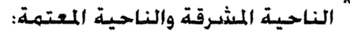
من النوع المعتد بنفسه، يستهويه الاستقلال في العمل، طموح مبتكر، وهو صحيح البنية نشيط، لا يخشى العمل الشاق، يحب الناس، ويعرف كيف يحسن التفاهم مع كل طائفة، مدخلاً في حسابه ثقافة كل منهم وسنه وميوله، وهو بوصفه رئيس عمل يحتاج إلى شيء من الحزم يلازمه العدل وحسن تقدير الأمور، ينتعش لشعوره بالمسئولية، ولا تستوقفه الظروف الطارئة، حسنة كانت أو سيئة، له استعداد على تقدير الوضع واتخاذ ما يناسبه من قرارات سريعة، ولا يفت في عضده خطؤه في مثل هذه القرارات، فهو دائماً يتحمل نتيجة قراره الخاطئ، ويعمل على تلافي هذا الخطأ مستقبلاً.

وهو أمين، لا يؤخر ديونه، يرتبط بكلمته، فهو بحق رجل أعمال ورئيس عمل ممتاز يرغب كل التفاصيل ويعلم دائماً وضع تجارته ومدى تقدمها، فالتجارة يجب أن تؤسس على الصدق والذمة والشرف والأمانة والوفاء بالعهود، فما للكذوب فيها إلا حياة قصيرة ونجاح قريب للزوال.

يعلم متى يقترض ليموّل مشترياته، بتخفيض مغر أو بسعر الجملة، ويعرف متى يتوسع في تجارته ومتى يضغطها، متى يجازف ومتى يعمل بحذر.

يعطي عملاءه حقهم من البضائع والخدمات ويدرس رغباتهم ويعمل على إرضائهم دون أن يتخلى عن أرباحه. فهو دائم الملاحظة، يعرف كيف يستفيد من فرصة مواتية دون أن يستغل ظروف أي شخص استغلالاً غير شريف.

التاجر الناجح يلازمه شعور قوي بالمسؤولية تجاه البيئة التي يعيش فيها. فيعتز بكرامته ويشترك في مجهودات بلدته التعاونية للوصول بها إلى مكان أفضل للعمل والعيش الرغيد.



الناحية المشرقة والناحية المعتمة:

حتى إذا وجدت العمل يلائمك، فلا يزال موضوع قيامك بالعمل بنفسك خاصة من الخطورة بمكان، لذلك يجب أن تعلم الكثير عن هذا الموضوع قبل إقدامك، وليس هناك أهم من معرفة مزاياه وعيوبه.

المزايا:

مهما كان نوع المحل التجاري أو نوع الخدمة التي تفكر فيه فإنك ستكون صاحبه وأكبر رأس مال فيه، فيمكنك تنفيذ أي فكرة جديدة ثم إيقافها إذا أثبتت لك فشلها، فلا انتظار لاجتماع مجلس أو موافقة رئيس ما.

وستحسب لنفسك مرتباً، كما يجب أن يعود عليك رأس مالك ببعض أرباح الاستقلال، وليس هناك قاعدة ثابتة تحدد لك ما سيعود عليك من الأرباح ولكن في مقدورك أن تكسب مبلغاً كبيراً وفي وقت أسرع مما لو كنت في خدمة شخص آخر، ومهما يكن ذلك الربح فأنت الذي تدير رأس مالك ولك أن تتصرف في أرباحك الصافية بما يلائمك.

لن يطردك مخلوق من عملك الخاص، فعملك دائم بدوام نجاحك فيه، كما أن نجاحك سيثبت أقدام عملك مما قد ينفع ولدك من بعدك إن كان لك ولد.

وفي مقتبل حياتك العملية حيث يلزم الاحتراس والعناية بكل قرش تنفقه، قد تنعم بمعاونة ذويك ممن يحبون لك التوفيق، ثم إنك قد تدخل في شركة مع صديق يساعدك على تحمل العبء، ولكن تذكر أن الشركة تغني مشاركة الديون والخسارة بجانب مشاركة العمل والربح.

وكلما اتسعت تجارتك زاد دخلك، وزادت القيمة التجارية للمحل، وهي قيمة في وسعك أن تبيعها لغيرك، ولتذكر أن هناك دائماً طلباً وثمناً لكل عمل مالي رابح.

ثم هناك شعور الكرامة والفخر بالملكية، وهي لا تختلف عن شعورك بان سيد نفسك، فهذه ميزة لا تقدر بمال، ولا تظهر كأرباح ملموسة، ولكن أعظم ما يشعر الإنسان بالرضا أن يكون صاحب عمل تجاري أو مالي وأن يرقبه هو ينمو ويزدهر ويعرف أنه ملك له.

العيوب:

إن كنت صاحب عمل فلست مسئولاً عنه أمام نفسك وأسرتك، بل أنت مسئول عنه أمام موظفيه ومدينيه، وعليك أن تدفع المرتبات وتسدد المطلوبات وليس هذا بالعبء القليل.

ومن حقك بوصفك صاحب عمل أن تتخذ القرار النهائي لا مرة واحدة أو بضع مرات، ولكن باستمرار وكل يوم طالما أنت صاحب العمل، فإن كان قرارك صواباً فتنعم بذلك، وإن كان خطأ فعليك أن تتحمل خطأك ونتائجه المحتمة، وهناك دائماً خطر إفلاسك، واحتمال هبوط إيرادك رغم كل مجهوداتك للحد الذي يجعلك دون من يعمل موظفاً لدى غيره.

والتجارة لا تسير على وتيرة واحدة، وإن كان معظمها يتبع دورات شبه منتظمة من الارتفاع والهبوط، خصوصاً في بدئها، مثال ذلك أن الإيرادات قد تتحسن أسبوعاً لتهبط جداً في الأسبوع التالي، وللمشاكل المتعددة طريقتها الفذة للظهور حيث لا تنتظرها، فبعضها داخلي خارجي، وقد تكون

المشكلة بسبب خطأ في التقدير من ناحيتك كما قد تكون لسبب خارج عن إرادتك، كالمنافسة الطارئة أو الأحوال الاقتصادية العامة.

وأنت تعلم جداً بلا ريب معنى العمل الشاق، ولكن هل تريد أن تستمر تعمل ساعات طوالاً؟ هذا هو ما ينتظرك في أي تجارة سواء كانت للتجزئة أو للجملة، للخدمة أو للإنتاج الصناعي أو لمجرد البيع، فعملية إنشاء التجارة وتشغيلها تستلزم عملاً متواصلاً، فأصحاب العمل الذين يديرون لأنفسهم يعملون في العادة ستة أيام كاملة من كل أسبوع، ويستمر العمل كثير من هذه الأيام الستة عادة إلى ساعة متأخرة من الليل، وأيام العطلات لديهم قليلاً جداً في معظم الأعمال، كما أن صاحب العمل لا يحصل على إجازته السنوية إلا بشق الأنفس. ورغم أنك ترغب أن تكون سيد نفسك، فهناك عملاؤك وبيدهم دائماً وسائل الضغط عليك، فإما أن ترضيهم أو تخسرهم، وبما أنه لا بد للتجارة الناجحة من عملاء راضين عنها، يجب أن تكرس نفسك وجهدك لمعرفة رغباتهم واستكمالها.

ثم هناك مدينون مثلاً، وكلمتهم مسموعة، ثم المحلات التي تنافسك فهي لا يمكن إهمال أمرها، هذا جانب اتباعك النظم الصحية وتعليمات رجال التأمين، ومسايرة قوانين العمال بالنسبة للأجور وساعات العمل، كما أنك مسئول عن احتساب الضرائب بكل ما فيها من تعقيدات.

فرص النجاح:

النجاح في إنشاء تجارة جديدة ليس هيناً حتى بعد أعمق دراسة وأكمل تنظيم. ومن أهم أسباب الفشل التي كشفت عنها الأبحاث:

* نقص المعرفة والنشاط.

* نقص في رأس المال.

* عدم استيفاء البيانات والإحصاءات.

معنى هذا أن معظم من فشلوا لم يعرفوا الكفاية عن العمل الذي يباشرونه ولم يبذلوا الجهد اللازم لإنجاحه.

وكثير من الناس من يحاول القيام بعمله المالي والتجاري برأس مال غير كافٍ، وغيرهم لا يحتفظون بالسجلات التي يظهر لهم سير عملهم وتحذرهم في الوقت المناسب من الأخطاء ليعملوا على تلافيها.

يتضح من الدراسات أنه من الخطر البدء في عمل تجاري أو مالي دون رأس مال كافٍ، وأهم من هذا يجب معرفة نوع العمل المطلوب معرفة دقيقة.

الخبرة السابقة:

يعتمد نجاحك إلى حد كبير على معرفتك العمل التجاري أو المالي الذي تمارسه، فإن نقصك التمرين العملي ما ستكمله قبل البدء في عملك الخاص، وحاول الحصول على عمل في شركة ناجحة ذات إدارة جديدة، ثم استوعب أكبر قسط من الخبرة مستطاع.

حتى إذا عرفت الكفاية عن نوع التجارة، فهذا لا يغني عن معرفة كيفية البيع والشراء مع شيء من أعمال الإدارة والتمويل، والكثير من نظم التجارة والأعمال بوجه عام، كما يجب أن تستطيع إقناع الغير بالعمل معك أو العمل لك.

ليس ثمة مستوى من التعلم محدد يجب أن تبلغه قبل أن تبدأ عملاً تجارياً أو صناعياً، ولكن من البديهي أنه كلما زاد تعليمك كنت أقدر على

النجاح، وعلى كل حال يجب أن تعرف كيف تحتسب الأرباح والخصومات، وأن تستطيع الاحتفاظ بسجلات بسيطة وكافية عن عملك، وأن تباشر كافة المراسلات والاتصالات الخاصة به.

اختيار الموقع:

إذا كان تفكيرك جدي في إنشاء تجارة خاصة، فلا بد أنك اخترت فعلاً الوسط الذي ترغب العمل فيه وقد يكون مسقط رأسك أو أي مكان آخر حاز قبولك في وقت مضى.

ومن الطبيعي أن تختار البقعة التي تلائمك ويسعدك العمل فيها، ولكن يجب مراعاة احتياجات البقعة للعمل الذي تنوي القيام به.

السبب الأول لنجاح أي تجارة أو محل خدمة هو الحاجة لها أو له، أو بمعنى آخر لن تنجح التجارة مهما كانت منظمة أو مموّلة إلا إذا احتاجتها البيئة التي هي فيها.

والآن كيف يمكنك معرفة الحاجة لهذه التجارة أو تلك؟ لا بد من دراسة الحالة المحلية لها، فقد تكون الظروف ملائمة لعملك في البلاد عموماً في الوقت الذي لا تلائم فيه تجارتك أو يلائم فيه عملك المنطقة التي اخترتها.

إذا اخترت لنفسك تجارة صغيرة كالبقالة مثلاً، فقد تزيد تجارتك على حاجة البلدة التي اخترتها وقد تظهر لك رفاهية مصطنعة لسبب طارئ لا يلبث أن يزول، فإذا اقتنعت من أنك اخترت بلداً ناشئاً محتمل التقدم والاتساع، بقيت أمامك مشكلة الجيرة في بيئة ذلك البلد.

ومسألة الجيرة لها منتهى الأهمية فيما يختص بمحلات التجزئة أو محلات الخدمة، فعليك دراسة جميع الاحتمالات، فهناك مسألة القوة الشرائية لأهل المكان، ثم وجود محلات ناجحة من نفس النوع، واحتمال وجود منافسة قوية وإمكان التغلب عليها.

لنوع التجارة التي تختارها صلة قوية بالموقع الذي تقوم فيه، ففي الوقت الذي ترى فيه محلات الخدمة كمحال الحلاقة والتجميل مرغوبة في كل بيئة لا تقل في ذلك عن مخازن الأدوية والمخابز ترى محلات خاصة للخدمة لا تزدهر إلا حيث يعيش أصحاب الدخل المرتفع.

رأس المال اللازم:

سمعت طبعاً الاصطلاح القائل: "لا بد من المال لكسب المال". إنك لا محالة ستتأكد من صحة ذلك القول المأثور إذا ما قررت البدء في تجارتك الخاصة.

وتختلف المبالغ اللازمة طبعاً حسب نوع التجارة ونوع المحال وموقع وعوامل كثيرة أخرى، وفي كل الحالات يلزم المال لا لإنشاء التجارة فحسب، بل لكفاية الاتفاق عليها حتى تكفي نفسها بنفسها، والوقت اللازم لذلك قد يكون أربعة أشهر أو ستة في بعض الحالات، وقد يمتد كثيراً في بعضها الآخر.

نظراً لاختلاف الظروف، فمن المحال تحديد رأس المال اللازم لنوع ما من التجارة في كل حالة من الحالات، فمن الممكن إنشاء محل صغير وبسيط للبقالة برأس مال قدره ألفان من الدنانير، ولكن إيراد المحل لن يكفل العيش لصاحبه إلا بعد أن يتسع اتساعاً كبيراً، ورأس مال قدره خمسة آلاف دينار يهيئ فرصة أضمن، ويسمح بمرتب محترم لصاحبه خلال الفترات الدقيقة الأولى.

والطريقة الأدق لتحديد رأس المال اللازم هي تقدير نسبة الربح الصافي للمبيعات، ومدة الدورة من الشراء للبيع، ففي بعض محلات التجزية يتراوح صافي البيع بين ٤ و٦ في المائة من المبيعات، ومحلات البقالة مثلاً تمتاز بتعدد دورات البيع خلال العام، وقد يباع ما في المحل كله في مدى الشهر أي بنسبة ١٢دورة سنوياً، وعلى ذلك فالبضاعة التي تساوي ألف دينار تكون نتيجتها بين ١٤و ١٥ ألف دينار من المبيعات سنوياً.

وفي الناحية الأخرى تجد أن محلات الجواهر لا تتعدى الدورة الواحدة في العام، ولكنها تمتاز بنسبة ربح أعلى من محل بيع المأكولات، ومحلات الملابس والخردوات والأدوات المنزلية لها بين دورتين وثلاث سنوياً، ونسبة ربحها كذلك أعلى من محلات البقالة.

وتقدير تكاليف الإنشاء عند الابتداء تشمل مصاريف عدة، فهناك المصاريف الهامة كالمعدات والخامات ورصيد البضائع وأجور العمال اللازمين لهذا النوع من التجارة، وعليك أيضاً أن تلقي نظرة على المصاريف الآتية وإن كان بعضها قد لا ينطبق على عملك الخاص. فهناك الإيجار والضرائب والتأمين والتهوية والإضاءة والمياه ومصاريف توصيل البضائع أو تركيب الأجهزة ومصاريف الدعاية وتشجيع المبيعات، وتكاليف أدوات المكاتب والطباعة.

الحصول على المال:

إذا كنت تعتمد على الإقراض لتمويل تجارتك، فيجب أن تلم إلماماً تاماً بجميع الإجراءات القانونية المتعلقة بهذا الموضوع وأن تصل لمعرفة أحسب الشروط التي تقترض بمقتضاها.

وإن كان لديك مال خاص، فواجب عليك أن تتروى قبل استغلاله كله في متاجرة تجارية، ولو أنه من المستحسن دائماً الاعتماد ولو جزئياً على مالك الخاص بدل الاقتراض.

وإذا رغبت في الاقتراض من البنك مقابل رهن عقار لك أو لعائلتك فيجب زيادة الاحتياط، وأن تتأكد من استطاعتك سداد الأقساط والأرباح في موعدها المحدد، كما أن الحيطة ضرورية في حالة شرائك لمعدات أو بضائع يدفع مؤجل على أقساط.

عليك أن تلم إلماماً تاماً بكل عقد أو مستند يتصل بقروض مالية، ويحسن بك دائماً الاعتماد على احد المحامين ذوي الخبرة والسمعة الحسنة قبل إمضائك أي عقد، فهو سيرعى مصالحك ويضمن حماية حقوقك.

الاستمتاع بوقت الفراغ والحياة بأسلوب صحي

"إن أبداننا هي حدائقنا. وميولنا هي البستاني".

وليام شكسبير

"إن صحة الناس هي حقاً الأساس الذي تبنى عليه سعادة الناس وجميع قدراتهم"

بنجامين دزرائيلي

إن الحركة والنمو قوام الحياة، وأهم مظاهر الطاقة للإنسان، وقد اعتاد الإنسان أن يبذل قدراً من وقته وجهده في أداء عمل ينتظر من ورائه كسباً مادياً يساعده وقت الفراغ والراحة، وهو الوقت الذي تتوافر خلاله الحرية والانطلاق. وقد يؤدي في هذا الوقت عملاً أو لا يؤديه.

ولكل وقت من هذه الأوقات أهميته، ففي وقت الفراغ يستطيع أن يفعل فيه ما يريد، أن يقوم بأنشطة مختلفة، أو أن يقضي هذا الوقت بلا نشاط أو حركة، وفي هذه الحالة يعتريه شعور بالملل والضيق والتعب أحياناً، وبالعكس، إذا قام بنشاط محبب إلى نفسه شعر بالمتعة والانسجام، مما يؤدي إلى تجدد نشاطه، ويدفعه إلى أن يقوم بعمله خير قيام.

وهكذا تتعاقب الحياة بألوانها بين جد ولهو، وعمل ولعب، وتتعدد أشكالها، وتتنوع أهدافها بما يعود على الفرد والمجتمع بأكبر فائدة، إذا أحسن استخدامها. ولذا اهتمت الدول المتحضرة بتشجيع الإنسان على الترويح عن نفسه جنباً إلى جنب مع الإنتاج المادي. وحياة الإنسان وحده لا تقبل



التجزئة، فقد يمارس الشخص نشاطاً معيناً في وقت معين، ويعتبر ذلك عملاً يستحق عليه أجراً، ثم يؤدي نفس العمل في وقت آخر على أنه ترويج يستمتع به في وقت فراغه، كما هو الحال مع محترفي الفنون كالرسم والموسيقى والغناء والتمثيل وغيرها. حتى يشعر أن للحياة معنى وغاية، يعمل على تحقيقها فإذا استطاع أن يجعل لكل وقت إنتاجه وثمرته، تصبح حياتنا كلها متعة.

يجب أن تتعلم كيف تستعمل الوقت بقوة، بإنتاج ونمو، كي تسرّع شعورك بالاشتراك الحقيقي بالعيش وتمتعك بالحياة. كما يمكنك أن توجه مجرى وقتك إلى جميع أنواع المناطق المنشطة والممتعة.

ويجب أن تدرك أن وقت الفراغ مهم مثل وقت العمل. فأنت شخص كامل مميّز، خلق في أحسن تقويم، ليس فقط آلة شغالة، وأنت أنت فقط لديك الفرصة في داخلك لتحتفظ بنفسك كاملاً متفوقاً.

وقت الفراغ قد يعني عدة أشياء -رياضة، رسم، موسيقى، طبخ، لعبة شطرنج، العمل في الحديقة، تأليف كتاب أو رواية، وغيرها كثير من النشاطات. يجب أن تدرك أن الفراغ ملكك، مثل عينيك، ومثل قلبك. خذ وقتك. أنت وحدك يجب أن تجد شكل للفراغ يساعدك للوصول إلى الكمال الذاتي.

عندما تلعب، إلعب بهمة وحماس، ركّز على النشاط الذي تمارسه، لا يستطيع أحد أن يقوم بعمله غيرك، عندما تلعب التنس، إلعب التنس، عندما تعمل في الحديقة، إعمل في الحديقة كأنها في تلك اللحظة أهم شيء في حياتك.

يجب أن تعلم أن التركيز أسلوب يمكن عمله بإبداع فقط، وذلك إذا تعلمت أن تعمل شيء واحد كل وقت. وتعلمت عمله بإتقان قبل أن تأخذ تحدي آخر.

التركيز لا يعني إرهاق نفسك بالعديد من النشاطات بنفس الوقت. اختر نشاط واحد وأتقنه. ثم قم بنشاط آخر ستجد متعة ورضاءاً كبيراً من أوقات الفراغ هذه التي جعلتها جزءاً من حياتك النشيطة الجديدة. هناك قاعدة جيدة لكلا العمل ووقت الفراغ هي أن تضع هدف لنفسك كل يوم.

يظن البعض خطأ أن وقت الفراغ وقت ضائع، ولن يعود علينا بفائدة، وكل ما نفعله في تمضيته البقاء في خمول وكسل واسترخاء، أو أن نقوم بأنشطة ارتجالية كيفما اتفق لا تفيد، وبذلك نجعله وقتاً مملاً كئيباً، لذا أطلق على النشاط الذي يؤدى في وقت الفراغ بالنشاط الترويحي، وهي الحالة التي تصاحب الإنسان عند ممارسة نشاط يشعر فيه بالمتعة والراحة النفسية، ويشمل هذا النشاط جميع الأعمار، من الطفولة المبكرة وحتى السن المتأخرة، ويمكن توافر وسائل الترويح في كل الأمكنة، في المنزل أو المدرسة أو الحديقة أو المصنع أو في الأندية وغيرها.

العمل والحركة أشد الميول الفطرية لدى الطفل وأقواها أثراً في نفسه وفي تربيته. فالحركة هي التي تدفعه لاكتشاف البيئة ولاكتشاف المعرفة. ولما كان الطفل في حاجة دائمة إلى أنواع متعددة من المعرفة لتنمية قدراته وجهازاته إلى جانب عدم قدرتنا على إكراهه على التزود بهذه المعارف والمهارات، فيمكن أن نزوده بها عن طريق اللعب التي يحبها ويهواها.

وقد يفهم الكبار خطأ أن لعب الأطفال لا فائدة منها، وأنها ليست إلا لهواً ومضيعة للوقت والجهد، وفي الحقيقة نحن مطالبون بمساعدة الطفل على قضاء وقت ممتع يشبع فيه حاجاته النفسية ويكون متنفساً لرغباته

المكبوتة وصراعاته الداخلية، كما تساعده على التعلم واكتساب الخبرات والمهارات المختلفة، ويمكننا الاتفاق مع الطفل على تخصيص وقت لدروسه ووقت للهوه.

وحتى يكتسب الطفل القيم التربوية للعب، فعلى الكبار والمربين رعايته أثناء لعبه، بالابتعاد عن التدخل أو الحد من نشاطه وحريته في اللعب، بتوجيهه للسلوك الأفضل وتشجيع نزعاته الطيبة. كذلك فإن لعب الأطفال في أوقات فراغهم تخفف عنهم التوترات والصراعات التي تسببها الضغوط التي يتعرض لها في ظروف تخرج عن إرادتهم.

ضع هدفاً كل يوم:

لتتمتع بنفسك يجب أن يكون لديك أهداف. فالحياة هي سلسلة من الأهداف، والسؤال هو، هل تنجز أهدافك أو أنك تحبط وتخيّب مسعاك - هل تكتسب متعة وسرور أم أن الألم هو النتيجة؟.

العديد من الناس يفهمون أهمية الأهداف في حياتهم، ولكنهم قاسين جداً على أنفسهم بمتطلباتهم الغير منطقية أو عملية. إنهم يشعرون أن أهدافهم تافهة، حيث إن إنجازاتهم لا تغير سياسة الدول أو تنهي العنف من العالم، ويقولون أن هذه الأهداف عديمة الأهمية.

هذه النظرة ليست صحيحة. علماً أنك لست رئيس دولة كبرى أو عالماً في الذرة أو موسيقاراً عالمياً أو عدّاءاً أولومبياً؛ أنت إنسان مميّز أيضاً، أنت أيضاً خلقت بأحسن تقويم، تملك جسماً رائعاً وعقلاً عجيباً، وقد خلقت للنجاح، ولديك اتصال وارتباط بقوة ونفحة إلهية تكمن في أعماقك.

للنشاط الترويحي لكبار، ولمن اجتازوا مرحلة الطفولة خدمات مهمة للجسم، حيث يظهر أثرها واضحاً عند ممارسة الإنسان لأني نشاط حركي أو عضلي، حيث تتجلى بوضوح آثار ممارسة الرياضة البدينة في المحافظة على صحة الإنسان واكتمال نموه، وتأثيرها الطيب في الحياة النفسية والعقلية، خاصة مع ما واكب حياتنا في عصرها الحديث من اعتماد على الأجهزة والآلات مما تضاءل معه ممارسة أجهزة الجسم للنشاط والحركة، الأمر الذي يتبعه انخفاض في المستوى الصحي.

وتتسع دائرة العلاقات الاجتماعية للفرد أثناء نشاطه الترويحي من خلال علاقاته بالجماعات التي يلعب معها ويشاركها النشاط بمختلف ألوانه.

كذلك تبرز للوجود المواهب والميول الكامنة في الفرد خلال نشاطه، والتي يستفيد بها في حياته العامة والخاصة.

في توفير الوسائل الترويحية للعمال أثناء العمل أو بعد انتهائه راحة لنفوسهم، وإزالة التوتر وتجديد لنشاطهم، ويزيد من إقبال العاملين على عملهم، ويساعد على الإقلال من حوادث العمل وإصاباته.

ويتمثل الترويح النفسي في كثير من أنواع التسلية البريئة والهادفة، والتي تعتمد أساساً على عنصر الذكاء كما في لعب الشطرنج، وفي حالة الاستماع للنوادر والفكاهات، أو الميل لحب الاستطلاع، وهي نفس المتعة التي يشعر بها الإنسان عند زيارته للمتاحف والمعارض والآثار وحضور الحفلات الموسيقية والتمثيلية وغيرها.

والقراءة فهي ذات أهمية كبرى لشغل وقت الفراغ لجميع مراحل العمر. وقد انتشرت المكتبات العامة في كل مكان، وأصبح في استطاعة أي

إنسان أن يقرأ كتباً في جميع مجالات المعرفة، كما أن هناك كتباً موجزة أصبحت في متناول الجميع بأثمان معقولة في المكتبات، عند الباعة.

كذلك أصبح ممكناً لأي إنسان قضاء وقته في أحد النوادي التابعة للنقابات المهنية أو الأندية العامة، أو الحدائق بما فيها من متعة وجمال.

وللمدرسة وظيفة مهمة في النشاط الترويحي لطلابها في غير أوقات الدراسة وخلالها، وذلك بتوافر الأماكن والأدوات ومدربي الرياضة المتخصصين ودورهم في التدريب على الألعاب المختلفة، وتنظيم المباريات والمسابقات الرياضية. وضمن البرنامج أوقات مخصصة للنشاط من رسم وموسيقى وأشغال مختلفة.

وتهتم المدارس أيضاً بالنشاط الثقافي، ففيها المكتبة، ومجلات الحائط التي يحررها الطلبة أنفسهم، وتعقد اللقاءات الأدبية والعلمية مع كبار الأدباء والعلماء.

وكذلك تتوافر للطلاب فترات خاصة بالنشاط الصحي والإسعافات الأولية، وخدمة البيئة. وأيضاً يزاول الطلبة نشاطهم الاجتماعي من خلال الرحلات والمعسكرات وجماعات الكشافة، وقد غزت في الآونة الأخيرة أجهزة الفيديو والتلفزيون والكمبيوتر، حيث أصبحت تشكل عنصراً مهماً لقضاء أوقات الفراغ في المنزل، سواء بالتسلية أو بالتزود بالمعرفة والمعلومات في مجالاتها المختلفة. وبانتشار أجهزة الكمبيوتر داخل المنازل وإقبال صغار الأسرة وكبارها عليها، والتي أصبحت سهلة الاستعمال، ومكنت الأفراد أن يقوموا بعمل المسابقات وحدهم أو مع أفراد أسرهم وأصدقائهم، وهو ما يشكل لهم متعة في حد ذاتها، ويجعلها عاملاً مفيداً في قضاء وقت الفراغ، إضافة إلى برامجها في اكتساب الكثير من المعلومات في الأدب والفنون والعلوم.

بالنسبة للمسنين، فكثير ممن بلغوا سن الإحالة للمعاش يستبد بهم القلق وتساورهم الوساوس، حيث يخيل لهم أنهم بتقاعدهم عن العمل الذي كانوا يمارسونه قد توقف نشاطهم، وبالتالي سيفقدون حيويتهم وعليهم أن يقبعوا في بيوتهم بلا هدف، مع أن بعضهم يتمتعون بصحة طيبة وحالة نفسية جيدة. لكن بعضهم اتجه بتفكيره الإيجابي للتمتع بمختلف وجوه النشاط، التي كانوا يميلون إليها وحالت مشاغلهم السابقة في أعمالهم عن تحقيقها.

وفي الآونة الأخيرة أقيمة أندية خاصة بالمسنين في بيوتهم أو بعيدة عنها، حيث يشارك بعضهم البعض في القراءة ولعب الشطرنج والطاولة وغيرها، لذا يجب أن يولى هؤلاء المسنين الاهتمام بممارسة بعض الأنشطة قدر المستطاع. والمهم فقط أن الإنسان يحاول شغل أعضاء جسمه وذهنه بالحركة المستمرة، لأن الإهمال والتراخي والكسل تؤدي إلى تدهور قدراته.

فن الاسترخاء:

الاسترخاء هو فن استعادة الإنسان لتوازنه وراحته وهدوئه وحيويته، إنه فن حماية الإنسان لنفسه من اتخاذ القرارات الخاطئة والمتسرعة. إن أهم ما في الاسترخاء هو أنه يخضع كلياً لسيطرتك. ومنذ آلاف السنين مارس الأقدمون فن الاسترخاء واتخذوه علاجاً لحالات الإجهاد والقلق والتوتر ولتجنب العديد من الأمراض والالتهابات. وقد تم أيضاً اكتشاف العلاقة التي تربط بين الإجهاد والقلق الناتج عن التعب الجسدي والعديد من الأمراض التي تسبب المتاعب في حياة الإنسان.

إن التحكم في عضلات الجسم وإراحتها يطلق عليها الاسترخاء وهو فن يستطيع كل شخص أن يمارسه ويمكن أن يصبح عادة روتينية يمارسه يومياً لأنه لا يتطلب جهداً ولا دواء ولا أداء تمارين مرهقة.

وحتى تتخذ القرار السليم في حياتك يجب السيطرة على عضلات جسمك فترتاح العضلة المتوترة وتتحرر وتستطيع أن تعطي رسالة سليمة للدماغ. فالعضلة المتوترة تعطي رسالة خاطئة للدماغ وعندها يتخذ الدماغ قراراً متسرعاً خاطئاً وعشوائياً، لذا تجد أن الناس الهادئين وغير المتوترين تكون قراراتهم دائماً سليمة ومنطقية.

فوائد الاسترخاء:

* إنه سلاح ضد الإجهاد الذي يهدد الجسم، فالتحولات الكبيرة التي تطرأ على حياة إنسان عند تعرضه للنقد الجارح مثلاً أو لصدمة أو لفشل تسبب رد فعل مجهد للجسم ورد الفعل هذا يمكن السيطرة عليه من خلال الاسترخاء، فاسترخاء العضلات يعني بالتالي استرخاء الدماغ.
* يفيد الاسترخاء في مقاومة التعب بشرط أن تتعلم تمييز العضلات المتعبة وكيف تريحها.
* تهدئة الألم فالاسترخاء يقلل الآلام والأوجاع، والتوتر يزيدها، فالاسترخاء مثلاً يخفف آلام الولادة.
* الحركات الرياضية الرشيقة ناتجة عن السيطرة على العضلات، والتوتر يعرقل أداءها، ويضيع فرص النجاح والاستمتاع.
* الاسترخاء عون لنا في علاقاتنا مع الناس فالرجل الهادئ والذي لا يثور بسرعة ويحس الإصغاء أفضل ومحبب للناس أكثر من الشخص كثير

الصراخ المنفعل دائماً وهو أقل حظاً في كسب حب الناس والحصول على المكاسب والحقوق.

كيف يتم الاسترخاء؟.

خطو "خطوة" يجب أن تعرف كيف تتعلم فن الاسترخاء تماماً كما تتعلم أي مهارة بدنية أخرى مثل تعلم الكتابة أو قيادة السيارة. فنحن نتعلم هذه المهارات نتيجة التجربة والخطأ، فنتعلم من أخطائنا، نخطئ ونخطئ حتى نتقن المهارة وبعد ذلك تصبح ممارستها أمراً عادياً مألوفاً دون جهد. وهكذا يمكنك تعلم فن الاسترخاء.

* أغمض عينيك تدريجياً ثم تخيل أنك تنظر إلى شيء بعيد، تخيله بشده وبقدر استطاعتك وبعدها تخيل أنك تنظر إلى شيء قريب جداً إلى عينيك وللحظات وفي الوقت نفسه أرح عضلات جسمك. ازفر ببطء ثم خذ نفساً عميقاً، كرر هذه العملية عدة مرات، حينها ستحس براحة تامة.
* اجلس على كرسي واسند رأسك جيداً، ثم ضع كلتا يديك في حضنك دون أن تتلامسا، خذ نفساً عميقاً وأخرجه ببطء، أرخ كتفيك وذراعيك، أرخ عضلات الفكين والأسنان، تأكد أن عضلات الجبين منبسطة ومسترخية تماماً تمتع بالراحة لدقائق.
* تمدد على الأرض والركبة إلى أعلى، ضع يداك في حضنك بحيث تكونان متقاربتين دون تلامس، تنفس بعمق، ازفر ببطء وهدوء حاول أن ترخي عضلات جسمك ستلاحظ بعد دقائق أنك تخلصت من التوتر.

الاسترخاء السريع:

في أحيان كثيرة يحتاج الإنسان إلى الاسترخاء بسرعة، فقد تتوتر أحياناً لأتفه الأسباب، وقد يتعرض الإنسان لحالات مختلفة من الإجهاد أو الضيق أو التوتر نتيجة لبعض المضايقات والمتاعب وتحتاج إلى نجدة سريعة، هنا تأتي أهمية الاسترخاء السريع الذي يخفف من حدة التوتر، ويمكننا من القيام بذلك كما يلي:

ازفر ببطء ثم خذ نفساً عميقاً وأرخ عضلات جسمك والأكتاف واليدين والجبين والفكين، ابق هادئاً للحظات، استمر بالتمرين إلى أن تحس بالراحة.

نصائح:

* لا تتناول الطعام وأنت متوتر، أعط لنفسك راحة عشر دقائق على الأقل.
* تستطيع ممارسة الاسترخاء في أي مكان أو زمان ووسط الناس ودون أن ينتبه أحد.
* يستخدم الاسترخاء في علاج العديد من الأمراض مثل الربو، ضغط الدم العالي، قرحة المعدة، الأرق، التوتر وأمراض القلب.
* اختر دائماً الكرسي المناسب للاسترخاء.
* مارس الاسترخاء حين تتوقع مواجهة ظروف صعبة أو معقدة أو عند إجراء مقابلة مهمة أو للحصول على نوم هادئ.
* يفضل أن يتم الاسترخاء في مكان هادئ وبالتمدد على الأرض.
* عمليات المساج واللياقة البدنية والسونا والجاكوزي والسباحة من أكثر الوسائل التي تساعد على الاسترخاء.

قوة التنفس:

عليك أن تفهم الطريقة التي يعمل بها جسمك واحترمه واعتن به، وسوف يعتني بك بدوره. إن قوة التنفس هي أول طريقة في الحياة بأسلوب صحي.

إن الأوعية الدموية هي عماد الصحة، فهي الجهاز الذي ينقل الأوكسجين والغذاء إلى جميع خلايا الجسم. فإن كان جهازك الدوري يتمتع بالصحة، فسوف تنال الصحة الجيدة وطول العمر. والتنفس هو مفتاح التحكم بالجهاز الدوري. فهو الذي يزود الجسم بالأوكسجين. ومن ثم يحفز العملية الكهربائية لكل الخلايا.

إن التنفس لا يتحكم بحسب في تزويد الخلايا بالأوكسجين، بل إنه يتحكم كذلك في تدفق السائل الليمفاوي الذي يحتوي على كريات الدم البيضاء التي تحمي الجسم. يضخ القلب الدم والأوكسجين والغذاء إلى الشعيرات الدموية المسامية الرقيقة. ويحمل الدم الأوكسجين والغذاء إلى الشعيرات الدموية حيث يتم نقلها إلى السائل الموجود حول الخلايا المسمى بالسائل اللمفاوي، وتأخذ الخلايا ما تحتاج إليه من الأوكسجين والغذاء الضروريين، وتفرز السموم التي يعود بعضها مرة أخرى إلى الشعيرات الدموية. وأما الخلايا الميتة وبروتين الدم وغيره من المواد السامة، فيتم إخراجها عن طريق الجهاز الليمفاوي الذي يعمل بواسطة التنفس العميق.

تعتمد خلايا الجسم على الجهاز الليمفاوي باعتباره وسيلتها الوحيدة لصرف المواد السامة الكبيرة والسائل الزائد عن حاجتها الذي يحد من كمية الأوكسجين. الذي يمر السائل من خلال العقد الليمفاوية، حيث يتم معادلة وتدمير جميع الخلايا الميتة وجميع السموم الأخرى ما عدا بروتين الدم.

إن للأوعية الدموية مضخة هي القلب. أما الجهاز الليمفاوي فليس

لديه مثل هذه المضخة. والطريقة الوحيدة التي يتحرك بها هي من خلال التنفس العميق وحركة العضلات. ومن ثم إن أردت أن تتمتع الأوعية الدموية بالصحة وأن يكون لك جهاز ليمفاوي ومناعي فاعلين، فأنت تحتاج إلى التنفس بعمق والقيام بالحركات التي تحفزها.

لقد قام الدكتور "أوتو وربرج" الحاصل على جائزة نوبل، بدراسة أثر الأوكسجين على الخلايا، وقد تمكن من تحويل الخلايا الصحية العادية إلى خلايا خبيثة بمجرد تقليل الأوكسجين الذي تحصل عليه.

يبدو أن نقص الأوكسجين يلعب دوراً في أن تصبح الخلايا خبيثة أو سرطانية. تذكر أن قوة صحتك هي في واقع الأمر جودة عمر خلايا جسمك. ومن هنا، فإن تزويد جسمك بكفايته من الأوكسجين هو على ما يبدو الأولوية. فالتنفس بفاعلية هو نقطة البداية لتحقيق ذلك.

أكثر الطرق فاعلية لتطهير الجسم:

تنفس طبقاً لهذه النسبة: استنشق لمدة ثانية، احتفظ بالهواء لأربع ثوانٍ، وأخرج الزفير في ثانيتين. أي إذا استنشقت في أربع ثوانٍ، فعليك أن تحتفظ بالهواء لمدة ست عشر ثانية وأن تخرجه في ثماني ثوانٍ. وإنك تخرج الهواء في ضعف الفترة التي تستنشقه فيها، وذلك لأن هذا هو الوقت الذي تتخلص فيه من السموم بواسطة جهازك الليمفاوي. وإنك تحتفظ بالهواء لأربعة أضعاف المدة التي تستنشقه فيها، وذلك لأنه من خلال ذلك تقوم بإمداد الأوعية الدموية بكفايتها من الأوكسجين كما تنشط الجهاز الليمفاوي. وعندما تتنفس عليك أن تبدأ ذلك من أعماق بطنك.

التمارين الرياضية اليومية هي العنصر الآخر الحيوي للتنفس العام



بشكل صحي. فالجري مع كونه مجهداً إلى درجة ما، يعد أمراً جيداً، والسباحة ممتازة. أما الأكروبات فهي من أفضل التمارين التي يمكن ممارستها في كل الأجواء، وهي سهلة غير مجهدة للجسم.

الطريقة الثانية هي تناول أطعمة غنية بالماء، فسبعون بالمائة من كوكب الأرض مغطى بالماء. وثمانون بالمائة من الجسم الإنساني يتكون من الماء. عليك أن تتأكد أن سبعين بالمائة من غذائك يتكون من أطعمة غنية بالماء، وهذا يعني تناول الفاكهة والخضراوات أو عصائرها الطازجة. ويوصى البعض بشرب ثمانية أكواب من الماء على أقل تقدير.

عندما تمد الجسم بقليل من السوائل، فإن الدم يظل محتفظاً بنسبة مرتفعة من المخلفات السامة للأنسجة والخلايا، ومن ثم فإن الجسم يتسمم بسبب إفرازاته، والسبب في ذلك هو عدم إمداده بكمية كافية من الماء للتخلص من المخلفات التي تصنعها خلايا الجسم.

الماء هو أفضل مادة مذيبة في الوجود. فإذا تم تزويد الجسم بكميات كافية من الماء، فذلك سيحفز عملية الإمداد بالغذاء، والسبب في ذلك هو التخلص من الأثر المعوّق للمخلفات السامة عن طريق تحليلها وإخراجها فيما بعد بواسطة الكلى والجلد والأمعاء والرئة. وعكس ذلك إذا سمح للمواد السامة بأن تتراكم في الجسم، فسوف يصاب بجميع أنواع الأمراض.

يقال أن عمرك يتوقف على عمر خلايا جسمك، وقد حاول الدكتور اليكس كارليل الحائز على جائزة نوبل في ١٩١٢، وعضو معهد ركفلر آنذاك، حاول إثبات هذه النظرية بأخذ أنسجة من الدجاج (الذي يعيش لمدة أحد عشر عاماً في المتوسط) وإبقاء خلاياها حية للأبد، وذلك عن طريق إبقاءها خالية من فضلاتها وتزويدها بالماء والغذاء الذي تحتاج إليه، وقد تم

الإبقاء على هذه الخلايا حية لمدة أربعة وثلاثين عاماً، اقتنع معهد ركفلر بأن بإمكانه الإبقاء عليها حية، فقرر إنهاء التجربة.

كذبة البروتين:

قد لا توجد كذبة أكبر من أن البشر يحتاجون إلى غذاء به نسبة كبيرة من البروتين كي يظلوا موفوري الصحة والعافية، الحقيقة أن الناس يكونون في أمس الحاجة للبروتين، ربما وهم رضّع، وقد منحهم الله غذاءً يتمثل في لبن الأم، وهو الذي يمد الرضيع بكل ما يحتاج إليه. إن لبن الأم يحتوي على نسبة ٢,٣٨ بالمائة من البروتين عند الولادة. وتقل هذه النسبة إلى ١,٢ - ١,٦ بعد ستة شهور. وهذا كل ما في الأمر.

إن الأكاديمية القومية للعلوم في الولايات المتحدة تقول في مؤلفاتها: إننا نحتاج إلى ثلاثين جراماً من البروتين فقط.

ماذا عن فكرة احتياجك للبروتين من أجل توليد الطاقة؟ وما الذي يستخدمه جسمك لتوليد الطاقة؟

يستخدم الجلوكوز أولاً، ثم يليه الفاكهة والخضروات ثم النباتات، وبعد ذلك يستخدم النشويات، ثم يليها الدهون، وآخر ما يستخدم في الطاقة هو البروتين. وإن البروتين الزائد يؤدي إلى زيادة في النيتروجين بالجسم، وهو ما يسبب الشعور بالتعب، فلاعبو كمال الأجسام الذين يتخمون بالبروتين ليسو على قدرة كبيرة في التحمل. وأما بالنسبة لفكرة بناء البروتين للعظام القوية، ففكرة خاطئة، فالأمر على العكس من ذلك، فقد وجد أن هناك صلة مستمرة بين الإفراط في تناول البروتين ونخر وليونة وضعف العظام، في حين يتمتع النباتيون بأقوى عظام على ظهر كوكب الأرض.

إن تناول اللحوم من أجل الحصول على البروتين أسوأ شيء يفعله الإنسان، وتعد الأمونيا من المنتجات الثانوية للتمثيل الغذائي للبروتين، ويحتوي اللحم على نسبة عالية من حمض البوليك وهو من فضلات أو إفرازات الجسم التي تنتج عن عمل الخلايا الحية، تستخلص الكلى الحامض البولي من مجرى الدم وترسله إلى المثانة كي يخرج مع اليوريا على أنه بول. وعندما لا يتم التخلص من حمض البوليك بصورة سريعة وكاملة من الدم، حيث تتراكم الزيادة منها في أنسجة الجسم، إلى وقت لاحق يؤدي إلى تكون الحمض في المثانة، بالإضافة إلى ما يفعله بالكليتين.

وفي العادة، يوجد لدى المصابين بسرطان الدم نسبة مرتفعة من حمض البوليك في أوعيتهم الدموية. أضف إلى ذلك فإن اللحم يعج بالبكتيريا المتخمرة والمتعفنة، فلا تستغرب أن الآتية أسماؤهم كانوا من النباتيين: فيتاغورس، سقراط، أفلاطون، أرسطو، ليوناردو دافنشي، إسحق نيوتن، فولتير، هنري ديفيدثورو، جورج برناردشو، بنجامين فرانكلين، توماس أديسون، دكتور ألبرت شويتزر، والمهاتما غاندي وغيرهم كثيرين من العلماء والمفكرين.

والآن أذكرك بما كتب "رالف والدو إمرسون": قدّر الوقت الذي بين يديك، فهو كحجر الألماس الخام، إذا أضعته لن تعرف قيمته يوما، وإذا صقلته سيصبح أغلى جوهرة في الحياة".

اجعل اتجاهك الفكري إيجابيا

نحن نقرأ عقول الآخرين، وهم يقرأون عقولنا، يومياً، أوتوماتيكياً من خلال تقييم وتقدير المواقف والاتجاهات والأوضاع. فأنت لا تحتاج لمعرفة اللغة لتقول أنك واقع في الحب، كما يقول المغني بنغ كروسبي في أغنيته الشهيرة.

إنك لست بحاجة لمعرفة اللغة لتقول "إني أحبك" أو "إني أكرهك" أو "أعتقد أنك مهم" أو "غير مهم" أو "إني أحسدك"، أو "إني ضجر" أو "إني جوعان" فالناس يتكلمون دون صوت.

كيف نفكر يظهر في كيف نعمل، الأحوال والمواقف مزايا العقل إنها تعكس الفكر.

إنك تستطيع أن تقرأ عقل الشخص الجالس أمام مكتب الكتابة، وتشعر بذلك، بملاحظة تعابيره الجسدية وسلوكه، تستطيع أن تقرأ عقل الباعة، الزوج، الزوجة والطلاب.

الأحوال والاتجاهات الذهنية تعمل أكثر مما تظهر، إنها تظهر بطريقة "الصوت" أيضاً. السكرتيرة تعمل أكثر مما تعلن عن المكتب عندما تقول: "صباح الخير، مكتب الموديلات الحديثة" في خمس كلمات فقط. إحدى السكرتيرات تقول، "أحبك، مسرورة بمكالمتك، أعتقد أنك مهم، أحب وظيفتي" لكن سكرتيرة أخرى تقول الكلمات نفسها تخبرك: "إنك تزعجني، تمنيت أنك لم تتلفن، أنا ضجرة من عملي ولا أحب الناس الذين يزعجوني".

إننا نقرأ نفسية وأحوال الشخص من خلال التعابير ونفحة الصوت والإيماءات والوضعيات (لغة الجسد). يقول البروفيسور أروين سيل، أحد أهم

السلطات احتراماً بفن القيادة الأمريكيين، "يبدو أنه يوجد شيء أكثر من التسهيلات والمنافسة للإنجاز والنجاح. اعتقد أن العنصر، هذا الحافز، يمكن تعريفه بكلمة واحدة -الحالة الذهنية. عندما يكون اتجاهنا أو حالتنا الذهنية صحيحة، تصل قدراتنا إلى أعلى الفاعلية والتأثير ويتبع ذلك نتاج جيد".

الاتجاهات الذهنية لها تأثيرها الفاعل. البائعون باتجاه ذهني صحيح يزيدون معدَّل مبيعاتهم؛ الطلاب باتجاه ذهني صحيح ينجحون في الامتحانات؛ الحالة الذهنية تمهد الطريق لحياة زوجية سعيدة. الحالة الذهنية الصحيحة تجعلك فاعلاً ومؤثراً في تعاملك مع الناس، تمكنك من النمو والتطور كقائد أو رئيس. الاتجاهات الذهنية الصحيحة تريحك في كل الأحوال.

نمي الاتجاهات الذهنية الآتية واجعلها حليفك في كل شيء تعمله:

- نمي حالة أنا فاعل ونشيط.
- نمي حالة أنت مهم.
- نمي حالة الخدمة أولاً.

من مبادئ الحياة الناجحة:

لكي تنشط الآخرين، يجب أن تنشط نفسك أولاً. لتنشيط الآخرين، لتجعلهم متحمسين يجب أن تكون أولاً أنت متحمس، الرجل الذي ينقصه الحماس لن يستطيع أبداً أن ينميه في الآخرين. لكن الشخص المتحمس حالاً سيجد تابعين متحمسين، البائع المتحمس لن يقلق أبداً من وجود مشترين غير متحمسين والمعلم المتحمس لن يحتاج أبداً أن يقلق من وجود تلاميذ غير متحمسين. والخطيب أو المحاضر المتحمس والنشيط لن ينزعج من وجود مستمعين نائمين.

خطوات تساعد على تطوير قوة حماسك:

١. تعمق في الحالة أو المسألة أكثر

تعلم عن الشيء الذي لا تشعر بحماس نحوه، استعمل أسلوب التعمق لتنمي الحماس نحو الآخرين، واعرف كل ما تستطيع عن الشخص الآخر-ماذا يعمل، عائلته، خلفيته، أفكاره وطموحه، وسوف يزيد اهتمامك وحماسك نحوه. استمر في التعمق ومن الأكيد أن تجد بعض الاهتمام المشترك معه. استمر في البحث والتعمق وسوف تجد شخصاً فاتناً.

إن أسلوب التعمق يعمل أيضاً في تنمية الحماس للأماكن الجديدة، مثلاً، هناك طريقة واحدة لبناء الحماس لبلدة جديدة، ببساطة صمم على التعمق في معرفة المجتمع الجديد. تعلم كل ما تستطيع عنه، اختلط بالناس، اجعل نفسك تشعر وتفكر كمواطن في المجتمع الجديد من أول يوم. افعل هذا، وسوف تتحمس بالنسبة إلى بيئتك الجديدة.

المتحمس لأي شيء - الناس، الأماكن، الأشياء - تعمّق بمعرفتها أكثر. ضع هذا المبدأ للعمل عندما تجد نفسك قد مللت أو ضجرت. فقط تعمق أكثر وسوف تزيد الاهتمام والمتعة بالعمل أو الشيء.

٢. في كل ما تعمله، ابعث الحياة

والحماس أو بعض الحماس في كل شيء تعمله وتقوله، ابعث الحياة في تصافحك مع الآخرين، عندما تصافح بيديك، صافح وهز الأيدي. اجعل تصافحك يقول، "إني سعيد بمعرفتك، إني مسرور برؤيتك ثانية"، إن مصافحة متحفظة أسوأ من عدم المصافحة، إنها تجعل الناس يعتقدون، هذا الرجل ميتاً أكثر منه حي، إنه من الصعب أن تجد شخصاً ناجحاً بمصافحة متحفظة.

ابعث الحياة بابتسامتك، ابتسم بعينيك، لا أحد يحب ابتسامة اصطناعية، عندما تبتسم، ابتسم حقاً.

أحيي قولك "شكراً" اجعل قولك شكرا يعني شكراً كثيراً.

أحيي حديثك. يقول د. جيمس فيدر، المشهور بأحاديثه، في كتابه الفاخر "كيف تتحدث جيداً": هل قولك صباح الخير حقاً خير؟ هل تحيتك بحماس؟ هل قولك: "كيف حالك؟" يعطي صوتاً مبهجاً؟ عندما تجعل عادة بتلوينك كلماتك بمشاعر خاصة سوف تلاحظ قدرتك على جلب الانتباه.

الناس يوافقون الشخص الذي "يعتقد" بما يقول.

اجعل ما تقوله حياً، ضع حيوية في قولك، ضع الحماس خلف ما تقول، أكنت تخاطب نادي للحدائق المنزلية أو تخاطب أولادك، إن خطبة أو محاضرة منك بحماس قد تذكر بعد أشهر، أو حتى سنوات.

عندما تضع الحياة في حديثك، فإنك أوتوماتيكيا تضع الحياة في نفسك، قل الآن بصوتٍ عالٍ وقوة وحيوية، "إني أشعر خيراً وصحة جيدة اليوم!".

الآن، الا تشعر حقاً أنك أحسن مما كنت قبلاً؟

دعها تحيا، كن متأكداً في كل شيء تعمله أو تقوله يخبر الناس، "ذلك الشخص حي" يعني ما يقول: "إنه ذاهب لأماكن عديدة".

٣. انشر أو أعلن الأخبار السارة

عندما يأتي شخص فجأة إلى مجموعة ويقول: "لدي أخبار سارة"، حالاً يلاقي هذا الشخص انتباها من كل واحد. الأخبار السارة تعمل أكثر من جلب الانتباه، إنها تسر الناس، إنها تنمي الحماس، الأخبار السارة تؤدي إلى هضم جيد، لم يكسب أحد أبداً صديقاً، لا أحد كسب مالاً، لا أحد أنجز شيئاً بنشره الأخبار السيئة.

أنقل الأخبار السارة إلى عائلتك، أخبرهم عن الأشياء الجيدة التي حصلت اليوم، أخبرهم عن الأشياء السارة التي خبرتها، ودَع الأشياء غير السارة

مدفونة. أنشر الأخبار السارة، من العبث أن تنشر الأخبار السيئة. إنها فقط تجعل عائلتك في قلق، وتجعلها عصبية، احضر إلى البيت بعض ضوء الشمس كل يوم، اجعلها عادة أن تتكلم عن الجو بصورة طيبة مهما كانت حالة الجو، الشكوى من الجو تجعلك أكثر تعاسة كما أنها تنشر التعاسة للآخرين.

انشر أخباراً طيبة حول كيفية شعورك، كن شخصاً "إني أشعر بالتألق والعظمة". فقط قل "إني أشعر بالعظمة" في كل مناسبة ممكنة، وسوف تشعر بتحسن أكثر، تذكر أن الناس الآخرين يريدون أن يكونوا مع أناس أحياء، متحمسين.

انقل الأخبار الطيبة للآخرين الذين يعملون معك، أعطهم تشجيعاً، امدحهم في كل فرصة، أخبرهم عن الأشياء الإيجابية للعمل والإدارة، استمع لمشاكلهم، كن مساعداً، شجع الناس واكسب تأييدهم، أعطهم الأمل، دعهم يعرفون أنك تعتقد أنهم يستطيعون أن ينجحوا، وأن تثق وتؤمن بهم.

الأخبار الطيبة تولّد نتائج طيبة، أنشر الأخبار الطيبة:

وضع أحد مديري الشركات هذا المثل في إطار فوق مكتبه مواجهاً كرسي الزائر: "أعطي كلمة طيبة أو لا تتكلم أبداً"، إنها طريقة ماهرة لتشجيع الناس على التفاؤل. نشرك الأخبار الطيبة ينشّطك، يجعلك تشعر بتحسّن، كما يجعل الآخرين يشعرون بتحسّن أيضاً.

تأثير الحماس:

أكان جاهلاً أو شخصاً مثقفاً ذكياً، متمدناً أم غير متمدن، شاباً أم كهلاً، لديه هذه الرغبة، يريد أن يشعر أنه مهم.

فكّر وأنعم النظر في ذلك، كل واحد - جارك، أنت، زوجتك، رئيسك في العمل، أستاذك، الموظف في الدائرة، العامل في المصنع- لديه رغبة طبيعية

لأن يشعر أنه "شخص ما"، الرغبة والأهمية هي الجوع غير العضوي الأقوى، والأكثر إلحاحا في الكائن البشري.

ناشروا الإعلانات الناجحون يعرفون أن الناس يتوقون بشدة إلى الوجاهة، التميّز، الاعتبار. رؤوس الإعلانات التي تحصل على مبيعات حقيقية تقرأ كالآتي: "الشباب الأنيقين"؛ "الأشخاص ذوي الذوق المميز استعملوا..."؛ هذه الإعلانات تأثيرها يقول للناس: "اشتري هذا المنتج وضع نفسك في الطبقة الهامة".

إن الشخص الآخر، بالرغم من وضعه أو دخله، مهم لك لسببين:

الأول: الناس يعملون لأجلك عندما تجعلهم يشعرون بالأهمية. إن جعل الشخص "الصغير" يشعر بالأهمية له فائدة ومكسب طيب. اجعل شخصاً يشعر بالأهمية وسوف يهتم بك. وعندما يهتم بك سيعمل أكثر لأجلك.

من الفائدة لك جعل الناس "العظماء" يشعرون بأكثر عظمة، المفكر الكبير دائماً يزيد من أهمية الناس بالنظر إليهم بأفضل أوضاعهم. ولأنه يفكر باهتمام وعظمة الناس، فإنه ينال أحسن ما عندهم.

الثاني: عندما تساعد الآخرين يشعرون بالأهمية، كما تساعد نفسك بالشعور بالأهمية أيضاً.

يجب أن تشعر بالأهمية لتنجح، مساعدة الآخرين بالشعور بالأهمية يفيدك لأنه يجعلك تشعر بالاهتمام أكثر ولعمل ذلك:

* مارس تقدير القيمة. اجعلها قاعدة أن يعرف الآخرون أنك تقدر ما يفعلونه لأجلك، لا تدع أحداً أبداً يشعر أنه ليس ذا قيمة. مارس التقدير للآخرين بابتسامة مخلصة دافئة، الابتسامة تجعل الآخرين يدركون أنك تلاحظهم وأنك تشعر باللطف نحوهم.

مارس التقدير تجعل الآخرين يدركون كيف تعتمد عليهم، قولك



عمرو، لا أدري كيف نعمل من دونك، كنوع من الملاحظة يجعل الناس يشعرون بضرورة وجودهم، وعندما يشعرون أنهم ضروريون ونحتاج إليهم فإنهم يعملون عملاً أفضل.

مارس التقدير بإخلاص ومدح شخصي، ينمو الناس على المدح - أكان عمرهم سنتين أو عشرين، تسعة أو تسعين. الشخص يتوق إلى الثناء والمدح. يريد أن يتأكد أنه يؤدي عملاً جيداً، أنه مهم.

لا تشعر أنك يجب أن تثني وتمدح فقط للإنجازات الكبيرة، امدح الناس على الأشياء اليسيرة: مظهرهم، الطريقة التي يؤدون بها عملهم العادي، أفكارهم، مجهوداتهم المخلصة، امدح بكتابة ملاحظة شخصية تمدح فيها الأشخاص الذين تعرفهم على إنجازاتهم، تكلم مكالمة تلفونية خاصة أو قم برحلة خاصة لرؤيتهم.

لا تضيع الوقت أو الطاقة الفعلية محاولاً تصنيف الناس مثل "أشخاص مهمين جداً"، "أشخاص مهمين"، أو "أشخاص غير مهمين". لا تعمل أي استثناءات. أكان شخصاً جامعاً للقمامة أم رئيس شركة مهم لك. معاملة أحدهم أنه من طبقة ثانية لا تجعلك أبداً من الطبقة العليا الأولى.

مارس نداءك للناس بأسمائهم. كل سنة الصناع ثاقبو الفكر يبيعون أكثر من الحقائب، الأقلام، والمفكرات، ومئات من الأشياء فقط بوضعهم اسم المشترين على المنتج.

يحب الناس أن يدعون بأسمائهم، فذلك يعطي الشخص دفعة معنوية وثقة. عليك أن تتذكر شيئين خاصين: ألفظ الاسم صحيحاً، وبتهجئة صحيحة، إذا أخطأت في اللفظ أو في التهجئة لاسم شخص ما، فذلك الشخص سوف يشعر أنك تشعر أنه غير مهم.

لتذكيرك عندما تتكلم مع أشخاص لا تعرفهم جيداً، أطلق اللقب

اللائق - آنسة، سيد، أو السادة. هذه الألقاب اليسيرة تساعد كثيراً بجعل الناس يشعرون بالأهمية. تذكر أن المدح والتقدير له قوة. المدح كالنقود يمكن استثماره ليعطي فائدة.

Inv: 1006
Date:5/2/2014

تم بحمد الله

الصيدلاني الدكتور
أحمد توفيق حجازي

طباعة وإخراج: صفاء نمر البصار
safa_nimer@hotmail.com
00962 78 5288504

هذا الكتاب:

يحمل عنوان الامتياز والنجاح بالعمل والبيع الخلاق من الكتب النادرة والغير مسبوقة في المكتبة العربية . إذ يبين أن الخيال والحماسة والتفكير الإيجابي يمكن أن يعطي المكافئة ويؤدي إلى الثروة والنجاح للشخص الذي يستعمل الإمكانات الحيوية الهائلة الكامنة في داخله.

الطريق إلى الإمتيازهي عمل الشئ العادي بحماس فوق عادي . هذه هي فلسفة الكتاب في العمل والبيع الخلاق.

- يبين لك كيف تخطط وتستعد للبيع . وكيف تقدم الخدمة التي هي نقطة التحول في البيع والعمل .

- يعطي إدراكاً وبُعد نظر إلى فن البيع والانتاج ومعاملة الناس . ويبين كيف تطور حاسة التوقيت والثقة بالنفس الذي هما أهم عنصر للنجاح.

- مصدر أداة قيمة لكل من يرغب في معرفة أسرار العمل والبيع البسيطة لإحراز النجاح والثروة والعيش الخلاق. إقرأ هذا الكتاب وحسّن حياتك.





الأردن - عمان
وسط البلد - مجمع الفحيص
هـاتف : 877 4655 6 962+
فاكس : 875 4655 6 962+
خلوي : 494 795525 962+
ص.ب : 712577
Dar_konoz@yahoo.com
info@darkonoz.com



دار كنوز المعرفة العلمية
للنشر والتوزيع